

**DISEÑO DE UNA EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIOS DE
PUERICULTURA A DOMICILIO EN LA CIUDAD DE PEREIRA EN EL 2017
NEOCUIDARTE**

AUTORES:

**LAURA OCAMPO CORREA
MARÍA EUCARIS MONTOYA VELÁSQUEZ
LEIDY FAISURY RODRÍGUEZ LOPERA
MÓNICA DAIHANNA SEPÚLVEDA GALLO**

**FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DEL ÁREA ANDINA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
CENTRO DE POSTGRADOS
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE INSTITUCIONES EN SALUD
MARZO DE 2017**

ASESORES:

**MAGDA DICELLY MARÍN VILLADA
LUIS EDUARDO SÁNCHEZ RODRÍGUEZ**

NOTA DE ACEPTACIÓN DEL TRABAJO DE GRADO

Presidente:

Jurado 1:

Jurado 2:

Jurado 3:

Pereira, marzo de 2017

AGRADECIMIENTOS A:

Antes de todo, agradecemos a Dios; a nuestras familias que nos apoyaron desde el primer momento, a seguir el camino del aprendizaje.

A los docentes Magda Dicelly Marín Villada y Luis Eduardo Sánchez Rodríguez, pilares fundamentales, que nos brindaron su tiempo, paciencia, conocimiento en la construcción de esta creación de empresa.

A la FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DEL ÁREA ANDINA por brindarnos la oportunidad de crecer y adquirir conocimiento, que nos ayudara a aportar elementos importantes a la sociedad.

Contenido Temático

1. Introducción	6
2. Justificación	7
3. Objetivos.....	9
3.1. Objetivo General.....	9
3.2. Objetivos Específicos.....	9
4. Marco Teórico	10
4.1. Marco Sociodemográfico.....	10
4.2. Marco Normativo	19
4.3. Marco Conceptual	23
4.4. Marco Referencial	32
5. Metodología.....	33
5.1. Compromisos al trabajo.....	37
5.2. Cronograma.....	37
5.3. Presupuesto del trabajo.....	38
6. Resultados.....	39
7. Conclusiones.....	68
8. Recomendaciones.....	69
9. Anexos	70
10. Bibliografía.....	71

Listas tablas e ilustraciones

Tabla 1. Indicadores demográficos Pereira 2005-2020	11
Tabla 2. Distribución de nacimientos por institución de nacimiento, Pereira 2013.....	11
Tabla 3. Distribución de nacimientos por área de residencia, Pereira 2013.....	12
Tabla 4. Nacimientos de acuerdo a la edad de la madre, Pereira 2011-2013	13
Tabla 5. Indicadores Básicos de Salud de Pereira del año 2011.....	14
Tabla 6. Principales causas de morbilidad en primera infancia Pereira 2009-2012.....	15
Tabla 7. Oferta de servicios de salud de acuerdo al perfil sociodemográfico de Pereira, 2011.....	16
Tabla 8. Estado Nutricional en niños y niñas menores de 2 años de acuerdo al indicador peso para la edad (desnutrición global) Pereira.....	17
Tabla 9. Principales causas de morbilidad por consulta externa en menores de 1 año	18
Tabla 10. Principales causas de morbilidad por hospitalización en menores de 1 año.....	18
Tabla 11. Búsqueda web realizada para estudio de mercado Empresa Neocuidarte	39
Ilustración 1. Pirámide Poblacional de Pereira 2005-2020.....	10
Ilustración 2. Proporción de recién nacidos con bajo peso al nacer a término, Pereira 2013	12
Ilustración 3. Organigrama.....	49
Ilustración 4. Mapa de Procesos de la Empresa Neocuidarte	50

1. Introducción

Los autores plantean el diseño de una empresa prestadora de servicios de Puericultura a domicilio en la ciudad de Pereira en el 2017.

La Empresa Neocuidarte es una empresa dirigida a padres de familia y cuidadores de recién nacidos.

El recién nacido tiene unas características particulares que le confieren una condición de vulnerabilidad en la que los cuidados caseros son fundamentales para un adecuado crecimiento y desarrollo y para la prevención de la morbilidad y mortalidad infantil.

Es propósito del presente trabajo crear una empresa innovadora como respuesta a los hallazgos del estudio de mercado realizado en el que se evidenció la necesidad de un acompañamiento a domicilio por parte de personal de salud capacitado y con humanización de la atención que les brinde pautas y educación en salud en temas de cuidados básicos del recién nacido a los padres de familia y cuidadores.

En su desarrollo se presentan las actividades realizadas para el cumplimiento del objetivo general planteado y la maduración de esta idea de negocio, que incluye entre otras, el direccionamiento y los lineamientos institucionales reflejados en la plataforma estratégica, la caracterización de los procesos y la viabilidad económica de la empresa.

2. Justificación

El término “Puericultura” procede del latín *pueri*, que significa “niño” y *cultura*, que significa “cultivo o cuidado” y comprende el conocimiento y la práctica de todas aquellas normas y procedimientos dirigidos a proteger la salud y promover un crecimiento y desarrollo acorde con las capacidades y potencialidades genéticas del niño, teniendo como objetivos promover un crecimiento y desarrollo óptimo en la población, identificar, diagnosticar y manejar precozmente los problemas de salud que puedan surgir, al igual que prevenir o disminuir problemas futuros y por último orientar a los padres en el cuidado y atención de sus hijos y a éstos en su autocuidado. (1)

Las autoras en su experiencia han detectado que en las instituciones prestadoras de servicios de salud que ofrecen el servicio de Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales (UCI Neonatal) de la ciudad de Pereira no se realiza un acompañamiento a los padres de familia y cuidadores del recién nacido, más allá del convencional, que consiste en el control médico del recién nacido a los tres días, los controles de crecimiento y desarrollo y la vacunación.

Al no tener una adecuada educación en salud, los padres de familia presentan desconocimiento en las actividades diarias de puericultura del neonato tales como: higiene, cuidados del ombligo, lactancia materna, entre otras.

Teniendo en cuenta lo anterior, esta idea de negocio pretende ofrecer acompañamiento a domicilio y servicios de educación en salud, específicamente en puericultura neonatal.

En los países que se utiliza el servicio de puericultura, han obtenido grandes logros en la aplicación del programa materno infantil, teniendo un incremento marcado en la supervivencia de los niños. Este notable incremento de la

supervivencia de los neonatos, impone nuevos retos en la búsqueda de un aumento progresivo del bienestar y la calidad de vida de la población infantil, lo que solo podrá alcanzarse en la medida que se perfeccionen las acciones preventivas que se realizan para su cuidado y atención. (2)

La empresa Neocuidarte estará en la capacidad de orientar a los padres de familia y cuidadores en cuanto al manejo de la higiene y la alimentación, a reconocer los signos y síntomas que presentan los infantes en caso de enfermedad y su manejo inicial para prevenir futuras complicaciones y acompañar a las madres en la etapa de lactancia. Se ofrecerá un servicio integral que abarque no sólo al núcleo familiar primario, sino a sus demás familiares para que se involucren en la tarea de formación y cuidado del bebé de la manera más correcta posible.

El recién nacido es un ser indefenso, que tiene todo un conjunto de características propias de su edad que son normales y la ignorancia podría ocasionar confusión y problemas no sólo durante esta etapa de la vida sino a futuro.

Pregunta problema

¿Es viable la creación de una institución prestadora de servicios de salud especializada en puericultura en Pereira, en el segundo semestre de 2017?

,

3. Objetivos

3.1. Objetivo General

Diseñar una empresa prestadora de servicios de puericultura a domicilio en la ciudad de Pereira, en el año 2017.

3.2. Objetivos Específicos

- Realizar un estudio de mercado en donde se identifique la población objeto (clientes potenciales) a quienes se dirigen los servicios de la empresa.
- Formular la plataforma estratégica de la empresa dedicada a la puericultura.
- Diseñar el Portafolio de servicios a ofertar por una IPS especializada en puericultura.
- Establecer el mapa de procesos y diseñar los principales procesos de la IPS.
- Definir los recursos necesarios y el talento humano requerido para el funcionamiento de la IPS.
- Valorar la viabilidad financiera de la IPS determinando los costos e ingresos proyectados.

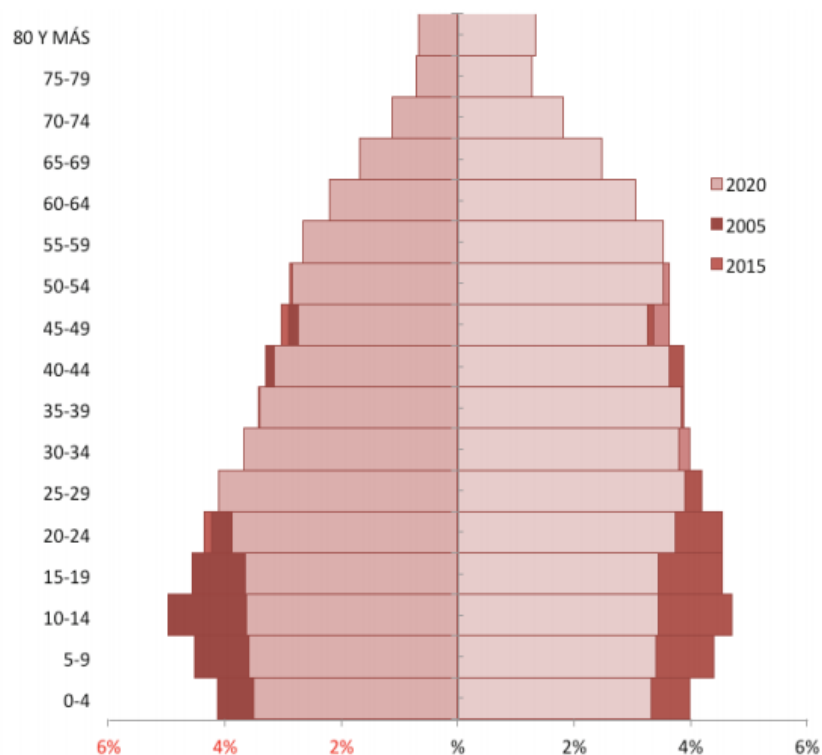
4. Marco Teórico

4.1. Marco Sociodemográfico

Pereira, es la ciudad capital del departamento de Risaralda, también es la ciudad más poblada del eje cafetero, con una población de 488.839 personas de las cuales 410.535 se encuentran en el área urbana localizadas en 19 comunas y 78.304 en el área rural en 12 corregimientos de acuerdo a la información publicada en el sitio web de la alcaldía. (3)

Ilustración 1. Pirámide Poblacional de Pereira 2005-2020

PIRÁMIDE DE LA POBLACIÓN PEREIRA 2005-2020



Fuente: Proyecciones DANE

Tabla 1. Indicadores demográficos Pereira 2005-2020

Índice Demográfico	Año		
	2005	2015	2020
Población total	443.554	469.612	481.080
Población Masculina	213.196	222.783	227.050
Población femenina	230.358	246.829	254.030
Relación hombres: mujer	92,55	90,26	89
Razón niños: mujer	29	27	27
Índice de infancia	27	22	21

Fuente: Proyecciones DANE

El índice de infancia representa la relación entre los menores de 15 años y la población total. De acuerdo a esto, en el 2015 por cada 100 personas, 22 correspondían a población menor de 15 años.

La razón niños-mujer representa la relación entre niños y mujeres en edad fértil (15-49 años). De acuerdo a esto, en el 2015 por cada 100 mujeres en edad fértil había 27 niños entre 0 y 5 años de edad.

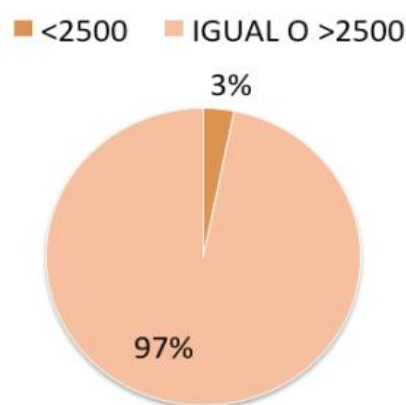
Tabla 2. Distribución de nacimientos por institución de nacimiento, Pereira 2013

Institución de Salud de Nacimiento	Femenino	Masculino	Total	Porcentaje
Hospital Del Centro	696	739	1435	27,5
Clinica Comfamiliar	597	600	1197	23,0
Clinica Los Rosales S.A	505	495	1000	19,2
Coorp. Ips Cruz Blanca Clinica Pereira	372	443	815	15,6
Hospital Universitario San Jorge	357	380	737	14,1
Hospital De Kennedy	10	3	13	0,2
Hospital De Cuba	3	10	13	0,2
Casa - Domicilio	2	2	4	0,1
Total General	2542	2672	5214	100,0

Fuente: Secretaría de salud y seguridad social, Pereira

Se trabajará con los usuarios de las instituciones Clínica Comfamiliar, Clínica los Rosales y Hospital Universitario San Jorge, que presentan un total de 56.3% de nacimientos en el 2013.

Ilustración 2. Proporción de recién nacidos con bajo peso al nacer a término, Pereira 2013



Fuente: Secretaría de salud y protección social, Pereira.

Para la empresa es importante tener en cuenta que a pesar de que se registren nacimientos a término, estos presentan un 3% de neonatos con bajo peso al nacer (en el año 2013), esto implica la necesidad de ofrecer uno de los servicios de educación en puericultura neonatal enfocado en el apoyo en la Lactancia Materna Exclusiva y alimentación adecuada.

Tabla 3. Distribución de nacimientos por área de residencia, Pereira 2013

Residencia	Nacimientos	Porcentaje
Cabecera Municipal	4481	85,9%
Centro Poblado	294	5,6%
Rural Disperso	439	8,4%
Total General	5214	100%

Fuente: Secretaría de salud y protección social, Pereira.

La mayoría de los nacimientos tienen lugar en la cabecera municipal de Pereira, siendo también allí la residencia de las madres y potenciales usuarios de la empresa que ofrece servicios a domicilio.

Tabla 4. Nacimientos de acuerdo a la edad de la madre, Pereira 2011-2013

Grupo	2011		2012		2013	
Edad	No	%	No	%	No	%
10-14	58	1,0	43	0,8	41	0,8
15 a 19	1295	23,0	1322	23,5	1216	22,4
20 a 24	1713	30,4	1760	31,3	1628	30,0
25 a 29	1240	22,0	1196	21,3	1191	22,0
30 a 34	857	15,2	824	14,6	889	16,4
35 a 39	345	6,1	356	6,3	360	6,6
40 a 44	121	2,1	113	2,0	89	1,6
45 a 49	6	0,1	6	0,1	9	0,2
50 a 54	0	0,0	5	0,1	0	0,0
Sin dato	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Total	5635	100,0	5625	100,0	5423	100,0

Fuente DANE *información 2013 parcial

Fuente: Secretaría de salud y protección social, Pereira.

El mercado objeto son las mamás entre los 20 y 34 años de edad, teniendo en cuenta que en estas edades se presenta un porcentaje en los nacimientos del 69% en el año 2013.

Perfil Epidemiológico

A continuación se presentan los Indicadores Básicos de Salud de Pereira del año 2011.

Tabla 5. Indicadores Básicos de Salud de Pereira del año 2011.

Evento	Casos y tasas	Pereira
<i>Mortalidad general</i>	<i>Muertes</i>	<i>2394</i>
	<i>Tasa x 100.000 hab.</i>	<i>520,8</i>
<i>Mortalidad infantil</i>	<i>Muertes</i>	<i>47</i>
	<i>Tasa x 1000 nacidos vivos.</i>	<i>7,4</i>
<i>Mortalidad materna</i>	<i>Muertes</i>	<i>2</i>
	<i>Razón x 100.000 nacidos vivos</i>	<i>31,3</i>
<i>Mortalidad en menores de 5 años*</i>	<i>Muertes</i>	<i>56</i>
	<i>Tasa x 1000 menores de 5 años</i>	<i>1,6</i>
<i>Mortalidad por enfermedades respiratorias agudas en menores de 5 años*</i>	<i>Muertes</i>	<i>2</i>
	<i>Tasa x 100.000 menores de 5 años</i>	<i>5,8</i>
<i>Mortalidad por enfermedad diarreica aguda en menores de 5 años*</i>	<i>Muertes</i>	<i>1</i>
	<i>Tasa x 100.000 menores de 5 años</i>	<i>2,9</i>
<i>Mortalidad por desnutrición en menores de 5 años</i>	<i>Muertes</i>	<i>0</i>
	<i>Tasa x 100.000 menores de 5 años</i>	<i>0,0</i>
<i>Mortalidad por tuberculosis respiratoria</i>	<i>Muertes</i>	<i>14</i>
	<i>Tasa x 100.000 hab</i>	<i>3,0</i>
<i>Mortalidad por infarto agudo de miocardio</i>	<i>Muertes</i>	<i>349</i>
	<i>Tasa x 100.000 hab</i>	<i>77,7</i>
<i>Mortalidad por cáncer de mama*</i>	<i>Muertes</i>	<i>36</i>
	<i>Tasa x 100.000 mujeres</i>	<i>15,0</i>
<i>Mortalidad por cáncer de cuello uterino*</i>	<i>Muertes</i>	<i>13</i>
	<i>Tasa x 100.000 mujeres</i>	<i>5,4</i>
<i>Mortalidad por cáncer de próstata*</i>	<i>Muertes</i>	<i>33</i>
	<i>Tasa x 100.000 hombres</i>	<i>15,1</i>
<i>Tasa de mortalidad por diabetes mellitus poblacional*</i>	<i>Muertes</i>	<i>109</i>
	<i>Tasa x 100.000 hab</i>	<i>23,7</i>
<i>Mortalidad por cáncer de pulmón, tráquea y bronquios</i>	<i>Muertes</i>	<i>76</i>
	<i>Tasa x 100.000 hab</i>	<i>16,5</i>
<i>Mortalidad por VIH - SIDA</i>	<i>Muertes</i>	<i>50</i>
	<i>Tasa x 100.000 hab</i>	<i>10,9</i>
<i>Mortalidad por homicidio (según lugar de ocurrencia Pereira)</i>	<i>Muertes</i>	<i>132</i>
	<i>Tasa x 100.000 hab</i>	<i>28,7</i>
<i>Mortalidad por accidentes de tránsito (según lugar de ocurrencia Pereira)</i>	<i>Muertes</i>	<i>69</i>
	<i>Tasa x 100.000 hab</i>	<i>15,0</i>
<i>Mortalidad por otros accidentes (según lugar de ocurrencia Pereira)</i>	<i>Muertes</i>	<i>39</i>
	<i>Tasa x 100.000 hab</i>	<i>8,4</i>

Fuente: Secretaría de salud y seguridad social, Pereira

Tabla 6. Principales causas de morbilidad en primera infancia Pereira 2009-2012

Ciclo vital	Gran causa de morbilidad	Proporción 2009	Proporción 2010	Proporción 2011	Proporción 2012
Primera infancia (0 - 5 años)	Condiciones transmisibles y nutricionales	44,08	43,99	42,63	43,62
	Condiciones materno perinatales	1,56	1,47	1,73	2,38
	Enfermedades no transmisibles	33,30	31,39	33,19	32,60
	Lesiones	7,18	7,20	8,05	6,91
	Condiciones mal clasificadas	13,89	15,96	14,40	14,49

Fuente: Secretaría de salud y protección social, Pereira.

Estas patologías presentes en la infancia son prevenibles con una adecuada educación al entorno familiar y cuidadores.

Tabla 7. Oferta de servicios de salud de acuerdo al perfil sociodemográfico de Pereira, 2011.

SERVICIO HABILITADO POR EL PROFESIONAL INDEPENDIENTE	TOTAL
MEDICINA FISICA Y REHABILITACIÓN	3
MEDICINA GENERAL	38
MEDICINA INTERNA	5
NEUMOLOGÍA	3
NEUMOLOGÍA- PEDIÁTRICA	1
NEUROCIRUGÍA	5
NEUROLOGÍA	6
NEUROPEDIATRÍA	2
NEUROPSICOLOGIA	1
NUTRICION Y DIETÉTICA	7
ODONTOLOGIA ESTÉTICA	1
ODONTOLOGIA GENERAL	134
OFTALMOLOGIA	11
ONCOLOGIA	1
OPTOMETRIA	28
ORTODONCIA	37
ORTOPEDIA Y/O TRAUMATOLOGIA	12
OTORRINOLARINGOLOGIA	12
OTRAS CONSULTAS DE ESPECIALIDAD	4
PEDIATRIA	16
PERIODONCIA	6
PROMOCION EN SALUD	1
PSICOLOGIA	17
PSIQUIATRIA	4
RADIOLOGIA	2
REHABILITACION ORAL	11
REUMATOLOGIA	2
SALUD OCUPACIONAL	11
TERAPIA RESPIRATORIA	3
UROLOGIA	10
SIN DATO	39
TOTAL GENERAL	558

Fuente: Perfil Epidemiológico de Pereira, 2011

Teniendo en cuenta la oferta de servicios de salud en Pereira, señalados en color gris se presentan los potenciales aliados estratégicos de la empresa Neocuidarte.

Tabla 8. Estado Nutricional en niños y niñas menores de 2 años de acuerdo al indicador peso para la edad (desnutrición global) Pereira.

<i>Indicador</i>		<i>Sexo</i>		<i>Total</i>
		<i>Masculino</i>	<i>Femenino</i>	
<i>Déficit Severo</i>	<i>n</i>	12	10	22
	%	33,30%	30,30%	31,90%
<i>Déficit Moderado</i>	<i>n</i>	12	10	22
	%	33,30%	30,30%	31,90%
<i>Déficit Leve</i>	<i>n</i>	12	13	25
	%	33,30%	39,40%	36,20%
<i>Déficit (Total)</i>	<i>n</i>	36	33	69
	%	25,90%	27,30%	26,50%
<i>Normal</i>	<i>n</i>	74	64	138
	%	53,20%	52,90%	53,10%
<i>Exceso</i>	<i>n</i>	29	24	53
	%	20,90%	19,80%	20,40%
<i>Total</i>	<i>n</i>	139	121	260
	%	100,00%	100,00%	100,00%

Fuente: Secretaría de Salud y seguridad social, Pereira.

En lo relacionado con el estado nutricional se evidencia que un campo de acción de la empresa puede estar enfocado en la educación en salud en temas relacionados con la alimentación, para contribuir a mejorar el estado nutricional infantil, ya que se presenta un 46,9% de estado nutricional no adecuado para la edad ya sea por defecto o por exceso.

A continuación, se presentan las principales causas de morbilidad por consulta externa y por hospitalización en menores de un (1) año de acuerdo al perfil epidemiológico de Pereira en el 2011. Es importante tener en cuenta que todas estas patologías son prevenibles con actividades de puericultura neonatal adecuadas.

Tabla 9. Principales causas de morbilidad por consulta externa en menores de 1 año

<i>Menores de 1 año</i>	<i>Casos</i>	<i>(%)</i>
<i>Otras infecciones agudas de las vías respiratorias superiores</i>	3514	22,2
<i>Bronquitis aguda y Bronquiolitis aguda</i>	1954	12,4
<i>Diarrea y gastroenteritis de presunto origen infeccioso</i>	960	6,1
<i>Otras enfermedades virales</i>	930	5,9
<i>Neumonía</i>	756	4,8
<i>Otras enfermedades de la piel y del tejido subcutáneo</i>	677	4,3
<i>Otros síntomas y/o signos y hallazgos anormales clínicos y de laboratorio</i>	580	3,7
<i>Fiebre de origen desconocido</i>	554	3,5
<i>Otitis media y otros trastornos del oído medio y de la mastoides</i>	507	3,2
<i>Faringitis aguda y amigdalitis aguda</i>	408	2,6
<i>Otras Causas</i>	4965	31,4
Total	15805	100,0

Fuente: Secretaría de Salud y seguridad social, Pereira.

Tabla 10. Principales causas de morbilidad por hospitalización en menores de 1 año

<i>Menores de 1 año</i>	<i>Casos</i>	<i>(%)</i>
<i>Neumonía</i>	670	24,9
<i>Bronquitis aguda y Bronquiolitis aguda</i>	486	18,0
<i>desnutrición fetal y trastornos relacionados con la gestación corta y el bajo peso al nacer</i>	191	7,1
<i>Otras afecciones originadas en el periodo perinatal</i>	152	5,6
<i>Hipoxia intrauterina y asfixia del nacimiento</i>	139	5,2
<i>Feto y recién nacido afectado por factores maternos y por complicaciones del embarazo</i>	113	4,2
<i>Otros trastornos respiratorios originados en el periodo perinatal</i>	104	3,9
<i>Enfermedades infecciosas y parasitarias</i>	73	2,7
<i>Diarrea y gastroenteritis de presunto origen infeccioso</i>	67	2,5
<i>Otras enfermedades del sistema urinario</i>	66	2,4
<i>Otras consultas</i>	634	23,5
Total	2695	100,0

Fuente: Secretaría de Salud y seguridad social, Pereira.

4.2. Marco Normativo

La Constitución Política de Colombia establece en su artículo 44 “Son derechos fundamentales de los niños: la vida, la integridad física, la salud y la seguridad social, la alimentación equilibrada, su nombre y nacionalidad, tener una familia y no ser separados de ella, el cuidado y amor, la educación y la cultura, la recreación y la libre expresión de su opinión. Serán protegidos contra toda forma de abandono, violencia física o moral, secuestro, venta, abuso sexual, explotación laboral o económica y trabajos riesgosos. Gozarán también de los demás derechos consagrados en la Constitución, en las leyes y en los tratados internacionales ratificados por Colombia. La familia, la sociedad y el Estado tienen la obligación de asistir y proteger al niño para garantizar su desarrollo armónico e integral y el ejercicio pleno de sus derechos. Cualquier persona puede exigir de la autoridad competente su cumplimiento y la sanción de los infractores. Los derechos de los niños prevalecen sobre los derechos de los demás”. (4)

A su vez, la Ley 1438 de 2011 por la cual se reformó la Ley 100 de 1993 en materia del Sistema General de Seguridad Social en Salud, dando nuevamente importancia a la estrategia de la Atención Primaria en salud y estableciendo la necesidad de formular un Plan Decenal de Salud Pública. (5)

La Atención Primaria en Salud es la asistencia sanitaria esencial accesible a todos los individuos y familias de la comunidad a través de medios aceptables para ellos, con su plena participación y a un costo asequible para la comunidad y el país. Es el núcleo del sistema de salud del país y forma parte integral del desarrollo socioeconómico general de la comunidad. (6)

La atención primaria es el nivel básico e inicial de atención, que garantiza la globalidad y continuidad de la atención a lo largo de toda la vida del paciente, actuando como gestor y coordinador de casos y regulador de flujos. Se comprenden actividades de promoción de la salud, educación sanitaria,

prevención de la enfermedad, asistencia sanitaria, mantenimiento y recuperación de la salud, así como la rehabilitación física y el trabajo social. (7)

Uno de los componentes de la estrategia de la Atención Primaria en Salud es la participación comunitaria de tal manera que empoderar a las familias brindándoles conocimientos acerca de los cuidados básicos del recién nacido contribuye a esto.

Así mismo, en los Objetivos de Desarrollo del Milenio, el objetivo número 4 estableció como meta “*Reducir la mortalidad en la infancia*” lo cual sigue constituyendo un reto para los profesionales de la salud y para la sociedad entera en nuestro país. Para su cumplimiento la Organización Mundial de la salud (OMS) promueve cuatro estrategias principales:

1. Cuidado domiciliario apropiado y tratamiento oportuno de las complicaciones en los recién nacidos;
2. Atención integrada a las enfermedades infantiles en todos los menores de 5 años;
3. Programa ampliado de inmunización;
4. Alimentación del lactante y del niño pequeño.

Estas estrategias relacionadas con la salud infantil se complementan con intervenciones dirigidas a la salud materna, en particular la atención cualificada durante el embarazo y el parto. (8)

En Colombia, una de las políticas públicas destacadas en esta área es el *Plan Decenal de Lactancia Materna 2010-2020*. De acuerdo a este, la protección, la promoción y el apoyo de la lactancia es una prioridad de desarrollo de cualquier país. La alimentación inadecuada de los menores de dos años de edad establece unas condiciones de riesgo y vulnerabilidad incrementada que no sólo los afecta como sujetos, sino a la sociedad en su conjunto, por cuanto se incrementan desigualdades, impacta negativamente en el desarrollo de capacidades de

generaciones y genera gastos mayores en disposición de servicios en materia de salud, trabajo, alimentación y dependencia. (9)

La protección, la promoción y el apoyo a la lactancia materna son una prioridad central en la atención de la primera infancia, porque:

- Constituye la fuente natural e idónea de alimentación de los bebés y niños pequeños. La lactancia materna exclusiva durante los primeros seis meses de vida y después de este tiempo, junto con una alimentación complementaria apropiada, aseguran el crecimiento y el desarrollo de los niños y niñas.
- Cuenta con un desarrollo de intervenciones específicas sustentadas en la evidencia de su eficacia.
- Desarrolla estrategias definidas para la protección de la primera infancia y materializa los derechos.
- Es una práctica social que aporta significativamente a la disminución de la mortalidad y de la morbilidad infantil, evitable por desnutrición.

El Plan Decenal de Lactancia Materna se constituye en un instrumento orientado a fines sociales de marcado interés para el conjunto de la sociedad. Se espera que con la gestión efectiva del Plan se logre en Colombia:

- El mejoramiento significativo de los índices de la lactancia (iniciación, exclusividad y duración).
- Transformaciones en las prácticas sociales relacionadas con la lactancia materna y la alimentación complementaria adecuada de los menores de dos años de edad.
- La institucionalidad con capacidades efectivas de promoción, apoyo y protección de la lactancia materna y la adecuada alimentación de niños y niñas.
- Amplio compromiso social.

- Aportes concretos a mejores condiciones de calidad de vida de cualquier sujeto que entre en relación con la práctica adecuada de la lactancia materna.

Este plan establece las acciones que deben realizarse en el país y sus regiones, a fin de lograr una eficaz protección, promoción y ayuda de la lactancia. Se sustenta en contenidos técnicos y de gestión que deben estructurarse de forma armónica, reconociendo que cada uno de ellos y los dos en su conjunto son indispensables para avanzar significativamente a la protección integral de los y las menores de dos años de edad en Colombia. El hecho de que sea decenal le da la fuerza requerida para lograr una transformación de fondo, en las condiciones de vida de diez generaciones. (9)

Los lineamientos normativos mencionados anteriormente dan sustento al área temática en que se desarrollará la empresa Neocuidarte y su razón de ser.

4.3. Marco Conceptual

Diagrama de flujo o flujogramas (10):

El diagrama de flujo es una de las herramientas más extendidas para el análisis de los procesos. La visión gráfica de un proceso facilita la comprensión integral del mismo y la detección de puntos de mejora. El diagrama de flujo es la representación gráfica del proceso.

Hay una gran bibliografía y normas para la elaboración de los diagramas de flujo. No obstante, es recomendable utilizar unos conceptos muy simples y que sean fácilmente asimilables por todos los componentes de la Unidad o Servicio. Una vez elaborado el diagrama de flujo, se puede utilizar para detectar oportunidades de mejora o simples reajustes y, sobre el mismo, realizar una optimización del proceso. El diagrama de flujo se emplea, en estos casos, para visualizar la secuencia de los cambios a ejecutar.

El diagrama de flujo se debe elaborar al mismo tiempo que se realiza la descripción del proceso, con ello se facilita el trabajo de la comisión y la comprensión del proceso. Se debe comenzar por establecer los puntos de partida y final del proceso. Posteriormente se identifican y clasifican las diferentes actividades que forman el proceso a realizar, la interrelación existente entre todas ellas, las áreas de decisión, etc. Todo este entramado se representa mediante la simbología predefinida según el tipo de diagrama. Los diagramas de flujo utilizan una serie de símbolos predefinidos para representar el flujo de operaciones con sus relaciones y dependencias. El formato del diagrama de flujo no es fijo, existiendo diversos tipos que emplean simbología diferente.

Mapa de procesos (10):

Un proceso es un conjunto de actividades y recursos interrelacionados que transforman elementos de entrada en elementos de salida aportando valor añadido para el cliente o usuario.

Los recursos pueden incluir: personal, finanzas, instalaciones, equipos técnicos, métodos, etc. El propósito que ha de tener todo proceso es ofrecer al cliente / usuario un servicio correcto que cubra sus necesidades, que satisfaga sus expectativas, con el mayor grado de rendimiento en coste, servicio y calidad.

Un procedimiento es la forma específica de llevar a término un proceso o una parte del mismo. Los resultados deseados en los procesos dependen de los recursos, la habilidad y motivación del personal involucrado en el mismo, mientras

los procedimientos son sólo una serie de instrucciones elaboradas para que las siga una persona o conjunto de personas.

Un mapa de procesos mapa de procesos mapa de procesos es un diagrama de valor; un inventario gráfico de los procesos de una organización.

El mapa de procesos proporciona una perspectiva global-local, obligando a “posicionar” cada proceso respecto a la cadena de valor. Al mismo tiempo, relaciona el propósito de la organización con los procesos que lo gestionan, utilizándose también como herramienta de consenso y aprendizaje.

Existen varios tipos de procesos, procesos misionales, son aquellos directamente ligados a los servicios que se prestan, y por tanto, orientados al cliente/usuario y a requisitos. Como consecuencia, su resultado es percibido directamente por el cliente/usuario (se centran en aportarle valor). En estos procesos, generalmente, intervienen varias áreas funcionales en su ejecución y son los que pueden conllevar los mayores recursos. También están, procesos de direccionamiento estratégicos, que son aquellos establecidos por la Alta Dirección y definen cómo opera el negocio y cómo se crea valor para el cliente / usuario y para la organización. Soportan la toma de decisiones sobre planificación, estrategias y mejoras en la organización. Proporcionan directrices, límites de actuación al resto de los procesos. Y por último procesos de apoyo, que sirven de soporte a los procesos claves. Sin ellos no serían posibles los procesos misionales ni los estratégicos. Estos procesos son, en muchos casos, determinantes para que puedan conseguirse los objetivos de los procesos dirigidos a cubrir las necesidades y expectativas de los clientes / usuarios.

El análisis de cada proceso culmina con la elaboración del Diagrama de flujo, la ficha del proceso, la identificación de los indicadores de control y resultados y, finalmente, con la organización de la documentación correspondiente.

Misión de la empresa (11): La misión de una empresa es una declaración duradera del objeto, propósito o razón de ser de una empresa.

La razón de establecer la misión de una empresa es que ésta sirva como punto de referencia que permita que todos los miembros de la empresa actúen en función de ésta, es decir, lograr que se establezcan objetivos, diseñen estrategias, tomen decisiones y se ejecuten tareas, bajo la luz de ésta; logrando así, coherencia y organización.

La misión le da identidad y personalidad a una empresa, mostrando a agentes externos tales como clientes o proveedores, el ámbito en el cuál se desarrolla, y permitiendo distinguirla de otras empresas similares. Por otro lado, el establecer la

misión de una empresa, permite que ésta sirva como fuerza motivadora, logrando que todos los miembros de la empresa se sientan identificados y comprometidos con ella; por lo que es necesario que se comunique y siempre se haga recordar entre todos los trabajadores.

Una buena misión de empresa, debe tener las siguientes características: debe ser clara y comprensible para todos los miembros de la empresa. no debe ser muy limitada que llegue a limitar el accionar de los miembros de la empresa, pero tampoco debe ser muy amplia que llegue a provocar confusiones sobre lo que hace la empresa. debe distinguir a la empresa de otras similares.

Para formular la misión de una empresa, podemos tomar en cuenta los siguientes elementos: clientes: ¿quiénes son nuestros clientes?, productos: ¿cuáles son nuestros principales productos o servicios?, mercado: ¿cuáles son nuestros mercado?, tecnología: ¿cuál es nuestra tecnología?, interés por el crecimiento: ¿nos interesamos por alcanzar objetivos económicos?, filosofía: ¿cuáles son nuestras creencias, valores o principios?, capacidades: ¿cuál es nuestra diferenciación o nuestra ventaja competitiva?, interés por la imagen pública: ¿nos preocupamos por asuntos sociales, comunitarios o ambientales?, interés por los empleados: ¿nos interesamos por nuestros trabajadores?.

Perfil de cargos (12): El perfil es el conjunto de características generales y particulares que el empleador define para buscar postulantes para un cargo y con el cual convoca a los candidatos, y con las que espera obtener del seleccionado un buen desempeño en el cargo.

Es un método de recopilación de los requisitos y cualificaciones personales exigidos para el cumplimiento satisfactorio de las tareas de un empleado dentro de una institución: nivel de estudios, experiencia, funciones del puesto, requisitos de instrucción y conocimientos, así como las aptitudes y características de personalidad requeridas. Además, el perfil de puesto se ha convertido en una herramienta sumamente útil en la administración y plantación exitosa de los Recursos Humanos de la Instituciones de cualquier nivel.

Plataforma estratégica (13): El objetivo principal del direccionamiento estratégico es el de establecer o revisar los lineamientos o postulados fundamentales de la organización, lo que constituye la Plataforma Estratégica de la misma. En ellos se plasman los aspectos fundamentales de la estrategia de la compañía.

La Planificación Estratégica, es una herramienta de gestión que permite apoyar la toma de decisiones de las organizaciones en torno al quehacer actual y al camino que deben recorrer en el futuro para adecuarse a los cambios y a las demandas que les impone el entorno y lograr la mayor eficiencia, eficacia, calidad en los

bienes y servicios que se proveen. La Planificación Estratégica consiste en un ejercicio de formulación y establecimiento de objetivos de carácter prioritario, cuya característica principal es el establecimiento de los cursos de acción (estrategias) para alcanzar dichos objetivos.

La planificación estratégica es un proceso continuo que requiere constante retroalimentación acerca de cómo están funcionando las estrategias.

Cuando hablamos de planificación estratégica nos estamos refiriendo a las grandes decisiones, al establecimiento de los Objetivos Estratégicos que permiten materializar la Misión y la Visión. Por lo tanto, la Planificación estratégica es la base o el marco para el establecimiento de mecanismos de seguimiento y evaluación de dichos objetivos, es decir, el control de la gestión no se puede realizar sin un proceso previo de planificación estratégica.

La planificación estratégica pone su foco de atención en los aspectos del ambiente externo a la institución: los usuarios finales a quienes se entregan los productos principales o estratégicos y los resultados finales o los impactos de su intervención. La planificación estratégica pone su foco de atención en los aspectos del ambiente externo a la institución: los usuarios finales a quienes se entregan los productos principales o estratégicos y los resultados finales o los impactos de su intervención. **(13)**

Portafolio de servicios: los portafolios son herramientas que las empresas pueden contemplar ya que les permite presentar a sus compradores la mayor información de su negocio de manera visual, lo que genera una prospectiva para lograr acaparar nuevos clientes y mercados, por medio de promociones y comunicaciones de interés.

Portafolio de servicios: Es el documento que contiene la carta de presentación de la empresa. En este se determina la oferta de servicios que posee la empresa y sus principales características, con el fin de brindar a sus clientes claridad acerca de la información de mayor interés de la compañía, todo ello busca generar confianza y un vínculo amigable con sus clientes y las personas que lo manipulan.

Portafolio de productos Por su parte, este tipo de portafolio es un documento que contiene la carta de presentación de la empresa y la descripción de cada uno de los productos por ella ofertados, con lo que se busca brindar una muestra bien definida para las personas que deseen adquirirlos. Este documento se convierte en una ayuda para los vendedores de la empresa y sus clientes.

Componentes de un portafolio de productos o servicios Para que un portafolio cumpla con su objetivo, debe contener como mínimo lo siguiente:

- Información detallada de la empresa.
- Información del producto.
- Información de la negociación.
- Información de contacto.

Este puede realizarse de dos maneras: impreso o digital, ambas son válidas y todo depende de las necesidades de la empresa y sus clientes. **(14)**

Visión de la empresa (15): La visión de una empresa es una declaración que indica hacia dónde se dirige la empresa en el largo plazo, o qué es aquello en lo que pretende convertirse.

La razón de establecer la visión de una empresa, es que ésta sirva como guía que permita enfocar los esfuerzos de todos los miembros de la empresa hacia una misma dirección, es decir, lograr que se establezcan objetivos, diseñen estrategias, tomen decisiones y se ejecuten tareas, bajo la guía de ésta; logrando así, coherencia y orden.

El establecer la visión de una empresa, también permite que ésta sirva como fuente de inspiración, logrando que todos los miembros de la empresa se sientan identificados, comprometidos y motivados en poder alcanzarla.

Una buena visión de empresa, debe tener las siguientes características:

- debe ser positiva, atractiva, alentadora e inspiradora, debe promover el sentido de identificación y compromiso de todos los miembros de la empresa.
- debe estar alineada y ser coherente con los valores, principios y la cultura de la empresa.
- debe ser clara y comprensible para todos, debe ser entendible y fácil de seguir.
- no debe ser fácil de alcanzar, pero tampoco imposible.
- debe ser retadora.
- debe ser ambiciosa, pero factible.
- debe ser realista, debe ser una aspiración posible, teniendo en cuenta el entorno, los recursos de la empresa y sus reales posibilidades.

Para formular la visión de una empresa, podemos hacernos las siguientes preguntas:

- ¿cuál es la imagen futura que queremos proyectar de nuestra empresa?
- ¿cuáles son nuestros deseos o aspiraciones?
- ¿hacia dónde nos dirigimos?
- ¿hacia dónde queremos llegar?

Glosario de términos relacionados con la empresa

Términos relacionados con salud:

Educación en salud:

Comprende las oportunidades de aprendizaje creadas conscientemente destinadas a mejorar la alfabetización sanitaria que incluye la mejora del conocimiento de la población y el desarrollo de habilidades personales que conduzcan a la mejora de la salud. Es un proceso educativo que tiene como finalidad responsabilizar a los ciudadanos en la defensa de la salud propia y colectiva. (16)

Neonato (Recién nacido):

Un recién nacido es un niño que tiene menos de 28 días. Estos 28 primeros días de vida son los que comportan un mayor riesgo de muerte para el niño. Por este motivo, es esencial ofrecer una alimentación y una atención adecuadas durante este periodo con el fin de aumentar las probabilidades de supervivencia del niño y construir los cimientos de una vida con buena salud. (17)

Pediatría: Rama médica que se dedica a la salud específicamente de los niños. (18)

Puericultura: ciencia que tiene por objeto la prevención enfermedades de la infancia. (18)

Prevención de la enfermedad: es una estrategia de la Atención Primaria, que se hace efectiva en la atención integral de las personas. Esta considera al ser humano desde una perspectiva biopsicosocial e interrelaciona la promoción, la prevención, el tratamiento, la rehabilitación y la reinserción social con las diferentes estructuras y niveles del sistema Nacional de Salud. (19)

Promoción de la salud: permite que las personas tengan un mayor control de su propia salud. Abarca una amplia gama de intervenciones sociales y ambientales destinadas a beneficiar y proteger la salud y la calidad de vida individuales mediante la prevención y solución de las causas primordiales de los problemas de salud, y no centrándose únicamente en el tratamiento y la curación. (20)

Randall, define el estudio de mercado de la siguiente manera: "La recopilación, el análisis y la presentación de información para ayudar a tomar decisiones y a controlar las acciones de marketing". (21)

Para Kotler, Bloom y Hayes, el estudio de mercado "consiste en reunir, planificar, analizar y comunicar de manera sistemática los datos relevantes para la situación de mercado específica que afronta una organización". (22)

Según Malhotra, los estudios de mercado "describen el tamaño, el poder de compra de los consumidores, la disponibilidad de los distribuidores y perfiles del consumidor". (23)

Términos relacionados con mercadeo y estados financieros:

Administración relación con el cliente (24):

Conocida también como CRM (Customer Relationship Management), es una filosofía empresarial que tiene como objetivo incrementar y perfeccionar la relación con los clientes.

Alianza estratégica (Strategic alliance):

Acuerdo cooperativo entre empresas de negocios a mediano y largo plazo.

Análisis de ventas:

Estudio de las cifras de ventas con objeto de revisar, mejorar o corregir una situación de mercadeo. La información de ventas se desglosa en sus componentes individuales y se examinan en lo tocante a su relación con otros factores que operan dentro de la mezcla de mercadeo.

Análisis del punto de equilibrio (25-26): es aquel punto de actividad en el cual los ingresos totales son exactamente equivalentes a los costos totales asociados con la venta o creación de un producto. Es decir, es aquel punto de actividad en el cual no existe utilidad, ni pérdida.

Beneficio del producto:

Características del producto o servicio que son percibidas por el consumidor como una ventaja o ganancia actual.

Brochure:

Folleto, catálogo, prospecto. Impreso a color para presentar productos o servicios.

Canal de distribución:

El camino seguido por el producto, a través de los intermediarios, desde el productor al consumidor final.

Canales de mercadeo:

Trayectoria seguida por un producto para llegar al consumidor.

Capital humano:

Capacidades, talentos, aptitudes, actitudes, destrezas y conocimientos que cada miembro de la organización aporta a esta.

Capital organizacional:

Elementos de tipo organizativo interno con los cuales la organización utiliza para desempeñar sus funciones.

Comportamiento del consumidor:

Forma que un individuo llega a las decisiones relativas a la selección, compra y uso de bienes y servicios.

Comunicaciones de mercadeo:

Mensajes creados con el propósito de facilitar el proceso de mercadeo, como, por ejemplo, el texto de un anuncio publicitario, catálogos, etc.

Diseño de la investigación:

Plan global que se aplica para implantar un proyecto de investigación de mercado.

Efectividad:

La efectividad de un sistema de ventas está relacionada con varios factores: tipo y calidad del producto, el precio, las habilidades y preparación del vendedor.

Estrategia de mercadeo:

Plan general para usar los elementos de la mezcla de mercadeo con el fin de desarrollar el programa correspondiente.

Outsourcing (27):

Entregar a un tercero o agencia externa una actividad que se desarrolla dentro de la organización.

Rentabilidad (28):

Según Gitman “es una medida que relaciona los rendimientos de la empresa con las ventas, los activos o el capital. Esta medida permite evaluar las ganancias de la empresa con respecto a un nivel dado de ventas, de activos o la inversión de los dueños. La importancia de esta medida radica en que para que una empresa sobreviva es necesario producir utilidades. Por lo tanto, la rentabilidad está directamente relacionada con el riesgo, si una empresa quiere aumentar su rentabilidad debe también aumentar el riesgo y al contrario, si quiere disminuir el riesgo, debe disminuir la rentabilidad” (29)

4.4. Marco Referencial

Teniendo en cuenta el boletín desarrollado por el grupo de puericultura de la Universidad de Antioquia para el diseño de esta empresa se trabajó con el Enfoque de Crianza Humanizada como referente de la puericultura del recién nacido recomendada por pediatras. Este enfoque tiene en cuenta acciones de puericultura en las siguientes áreas:

- Vínculo afectivo
- Alimentación: Con la Lactancia Materna como alimento ideal.
- Baño: Que incluye la función de higiene y además facilitar el vínculo padres-niño, estimular su desarrollo psicomotor, brindar experiencias sensitivas-caricias, frío, calor, humedad-, e introducirlo como elemento de juego. También tiene en cuenta en esta área el “baño de sol” y el aseo del muñón umbilical.
- Vestido
- Cuarto
- Sueño
- Estimulación Motriz y Sensitiva
- Prevención de Accidentes.

Estas áreas temáticas serán tenidas en cuenta en la empresa dentro del portafolio de servicios a ofertar. También serán los temas principales de capacitación para los usuarios.

Se evidenció que en la ciudad de México existe una empresa llamada **Mi Bebe +** la cual presta los servicios de educación y acompañamiento en puericultura. Esta empresa cuenta con una nana, una auxiliar de enfermería y una enfermera jefe, lo que nos diferencia de ella es que nosotros tenemos más profesionales capacitados en este tipo de mercado como lo son el pediatra, terapeuta

respiratorio y médico general, además de las que presta la empresa **Mi bebe +**.
(30)

5. Metodología

Pensando en la idea de negocio, se hicieron una serie de preguntas que ayudaran a orientar la viabilidad e innovación de la idea de negocio de crear una empresa que contribuya a mejorar las condiciones de salud del recién nacido facilitándole a los padres el proceso de adaptación y recuperación.

Dentro de estas preguntas se encuentran:

1. ¿Qué quiero hacer?

La idea de negocio es crear una empresa de puericultura a domicilio

2. ¿Qué necesita el entorno?

El entorno necesita educación para el cuidado de los recién nacidos ya que observamos como los cuidadores no tienen conocimiento de cómo realizar acciones encaminadas a la higiene del recién nacido, signos de enfermedad, entre otros, razones por las cuales se generan complicaciones que pueden ser prevenibles.

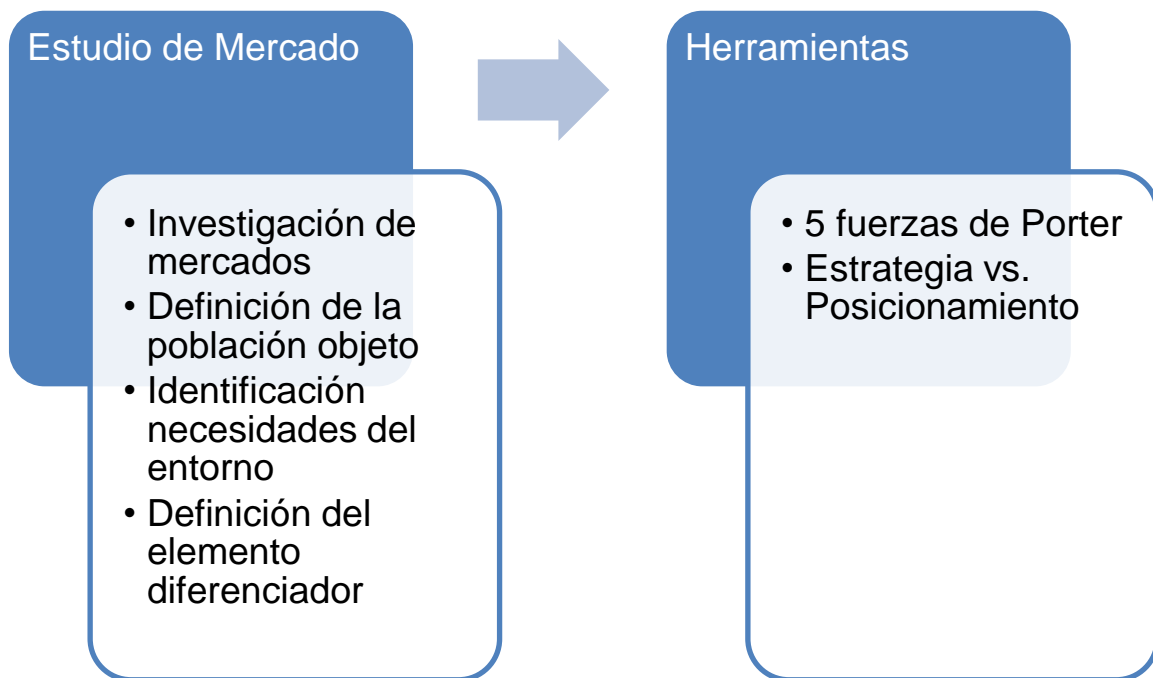
3. ¿Está copado el mercado?

No, en el momento no se conocemos una institución dedicada a esto.

4. ¿Cómo diferenciarme?

Por el servicio de puericultura a domicilio.

Al observar que en el mercado no existe una competencia directa, se decide comenzar con el abordaje metodológico de la idea de negocio, para lo cual se realizaron las siguientes actividades en orden secuencial:



Se dio comienzo al diseño de la empresa con el **ESTUDIO DE MERCADO**, el cual se realizó mediante una Búsqueda Web. En esta fase se realizaron las siguientes actividades:

- Investigación de mercados: Búsqueda de empresas similares (Estado Competencia Directa e Indirecta) a nivel nacional
- Definición de la Población objeto (clientes potenciales): Padres de familia y cuidadores usuarios de servicios de UCI neonatal de régimen contributivo de estrato socioeconómico medio-alto.
- Identificación de las necesidades del entorno: El entorno necesita educación para el cuidado de los recién nacidos ya se observó que los cuidadores no tienen conocimiento de cómo realizar acciones encaminadas a la higiene del recién nacido, signos de enfermedad, entre otros, razones por las cuales se generan complicaciones que pueden ser prevenibles.
- Definición del elemento diferenciador: Se ofrecerán servicios a domicilio. Esto representa una ventaja para los usuarios dado que no se cuenta con oferta de este tipo de servicio en la ciudad de Pereira.

De la misma manera, se utilizaron las siguientes herramientas:

- Herramienta 1: Las 5 fuerzas de Porter
- Herramienta 2: Estrategia vs. Posicionamiento

Aplicando las cinco fuerzas de Porter se respondió a cada una de los ítems, analizando el riesgo en cada uno, como lo es:

1. **Poder de negociación con los proveedores:** se analizó que la empresa Neocuidarte está en la capacidad de negociar con los proveedores buscando alianzas estratégicas.
2. **Poder de negociación con los clientes:** negociaremos con los clientes teniendo en cuenta que nuestra empresa pondrá las condiciones (horarios, servicios) de acuerdo a las necesidades de la población, y a la satisfacción del cliente.
3. **Ingreso de nuevos competidores:** posiblemente ingresaran nuevos competidores, pero seremos la mejor opción por la empresa se enfoca en ser cada día mejores,
4. **Amenaza de productos sustitutos:** es importante saber que cualquier otra empresa podría abrir el servicio igual y/o similares a la empresa creada, sin embargo, se tendrá un factor diferenciador.
5. **Rivalidades competidores actuales:** se visualizó que en el eje cafetero no se cuenta con empresas que presten este servicio o similares.

Herramienta 2: Estrategia vs posicionamiento

La que más interviene en esta idea de negocio es **MERCADO OBJETIVO** puesto que se está pensando en una población específica.

Posterior a esto se continuó con la **FORMULACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA** de la empresa para esto el equipo de trabajo se reunió y definió sus elementos los cuales se presentan en los resultados.

Se analizó la necesidad de la población para la creación de los servicios de puericultura, con el fin de identificar sus necesidades y poder satisfacerlas, de esta manera se creó la misión y visión de la empresa, igualmente se le dio importancia a la prestación de servicio enfocados en principios y valores corporativos, de manera que se logre tener un factor diferenciador; que garantice el cumplimiento en la política de calidad y la satisfacción de los usuarios.

También se realizó el diseño del portafolio de servicios a ofertar teniendo en cuenta cada uno de los cuidados que requiere el niño y la educación para sus cuidadores, evitando complicaciones. Educación en alimentación, sueño, higiene, baño entre otras.

De acuerdo a las necesidades encontradas con el portafolio de servicios creamos el mapa de proceso enfocado en la promoción de la salud y prevención de la enfermedad; estos procesos se dividieron en procesos de direccionamiento estratégicos, procesos misionales, procesos de apoyo, y procesos de auditoria para el mejoramiento continuo; realizando flujograma de cada uno.

Definiendo el mapa de procesos encontramos las necesidades del recurso humano por tal motivo realizamos los perfiles de cargo de (contador, auxiliar administrativo y contable, profesional en mercadeo, médico general, auxiliar de enfermería, terapeuta respiratorio, enfermera profesional y médico pediatra); adaptando el formato de perfiles de cargo de la Universidad Nacional de Colombia. Finalmente realizamos el presupuesto de inversión para la creación de la empresa y su funcionamiento.

5.1. Compromisos al trabajo

COMPROMISO BIOÉTICO:

Con la realización de esta empresa se quiere mantener un adecuado actuar por parte de los cuidadores hacia los niños, previniendo así complicaciones que puedan generar riesgo no solo para la persona, sino para una comunidad en general.

Durante la realización del trabajo, se respetaron los derechos de autor, toda vez que las citas textuales aparecen referenciadas dentro del mismo. No se requiere diligenciar consentimiento institucional por ser un proyecto en etapa de formulación. Las encuestas se diligencian con información consultada en las páginas web.

COMPROMISO MEDIOAMBIENTAL: Revisada la normatividad colombiana sobre medio ambiente, los emprendedores se comprometieron a cuidar el entorno haciendo uso de medios magnéticos para el manejo de la información y papel reciclable para la aplicación de los instrumentos.

COMPROMISO ÉTICO Y SOCIAL: incentivar a futuros emprendedores a crear empresas, teniendo en cuenta las necesidades de la población, intentando dar solución a problemáticas sociales creando impacto positivo y logrando generar nuevos empleos.

5.2. Cronograma

	2016			2017		
Actividades	Octubre	Noviembre	Diciembre	Enero	Febrero	Marzo
Indagación						
Formulación						
Elaboración plataforma estratégica						
Presentación plataforma estratégica						
Asesorías						
Estudio de mercados						
Metodología						
Resultados						
Entrega trabajo de grado						

Sustentación						
--------------	--	--	--	--	--	--

5.3. Presupuesto del trabajo

ITEM	UNIDAD	CANTIDAD	VALOR	APORTE INVESTIGADORES	APORTES FUA	TOTAL
Talento Humano						\$3.142.460
Asesores	Hora	10(2)	\$ 40.000		\$800.000	\$800.000
Investigadores	Hora	120 (2)	\$ 9.000	\$2.160.000		\$2.160.000
Recurso Logístico						\$2.400.000
Computador	Hora	200	\$1.500			\$300.000
Biblioteca	Hora	100	\$2.000			\$200.000
CD		6	\$1000			\$6.000
Transportes	Pasajes	240	\$4000			\$960.000
TOTAL						\$ 9'968.460

6. Resultados

6.1. Estudio del mercado

Tabla 11. Búsqueda web realizada para estudio de mercado Empresa Neocuidarte

Institución	URL	Dirección y Teléfono	Fecha de búsqueda	¿La institución ofrece servicios de educación en puericultura a domicilio?	¿Se presentan consultas médicas posteriores a la salida de la institución, relacionadas con complicaciones perinatales?
E.S.E Hospital San Jorge	http://husj.gov.co/	Cra 4 N. 24-88 Tel: (6) 3119058	4 de marzo de 2017	No	Si
Clínica Confamiliar	http://www.clinicacomfamiliarisaraalda.com/servicios-en-linea.html	Avenida circunvalar No. 3-01, Pereira Tel: (6) 3135700	6 de marzo de 2017	No	Si
Clínica Los Rosales	https://www.clirosales.com/	Cra 9 No. 25-25. Tel:3243700	6 de marzo de 2017	No	Si
Clínica Saludcoop (Mi Ips)	http://www.saludcoop.coop/pagina_web/index.php	Av. 30 De Agosto 46-75 Tel: 329-3989	6 de marzo de 2017	No	Si

Fuente: Elaboración propia

6.2 Plataforma Estratégica de la Empresa Neocuidarte

Misión: Prestar servicios de puericultura a domicilio en la ciudad de Pereira orientados a los padres de familia y cuidadores, brindándoles formación que les brinde seguridad en su responsabilidad para evitar complicaciones durante el crecimiento y desarrollo del recién nacido, optimizando el recurso humano, impartiendo calidez y profesionalismo que permitan mantener su salud y bienestar durante los primeros días de vida.

Visión: Para el 2021 ser reconocidos en el eje cafetero como una entidad prestadora de servicios de puericultura a domicilio, complementando los servicios con la apertura de una IPS especializada en pediatría y con servicios interdisciplinarios que mejoren la calidad de vida de los usuarios.

Valores

- **Ética:** actuaremos de manera coherente a los principios y valores institucionales.
- **Puntualidad:** respetaremos el tiempo de nuestros clientes mediante el cumplimiento de las citas establecidas.
- **Humanización del servicio:** priorizaremos el respeto a la dignidad del ser humano, y ofreceremos una atención adecuada a las necesidades de nuestros usuarios.
- **Responsabilidad:** cumpliremos de manera oportuna y con calidad de las funciones establecidas.
- **Tolerancia:** escucharemos y valoraremos los pensamientos, opiniones y acciones de los usuarios.

Política de calidad

La empresa se compromete a ofrecer servicios de educación en salud y brindar acompañamiento a los padres de familia y cuidadores, garantizando la seguridad de los recién nacidos y ofreciendo formación a los cuidadores de manera pertinente, oportuna, continua y de fácil comprensión, teniendo en cuenta el entorno familiar, sus necesidades y expectativas.

Imagen Corporativa



6.3. Portafolio de servicios

Brindaremos servicios de puericultura enfocándonos en los siguientes temas:

- Alimentación: Lactancia Materna Exclusiva
- Vestido
- Higiene del niño: frecuencia del baño, cambio del pañal, limpieza de las encías
- Cuidado de la madre durante la lactancia materna.
- Toma adecuada de la temperatura
- Detección signos de alarma de patologías del recién nacido
- Periodos de sueño
- Cuidados del ombligo

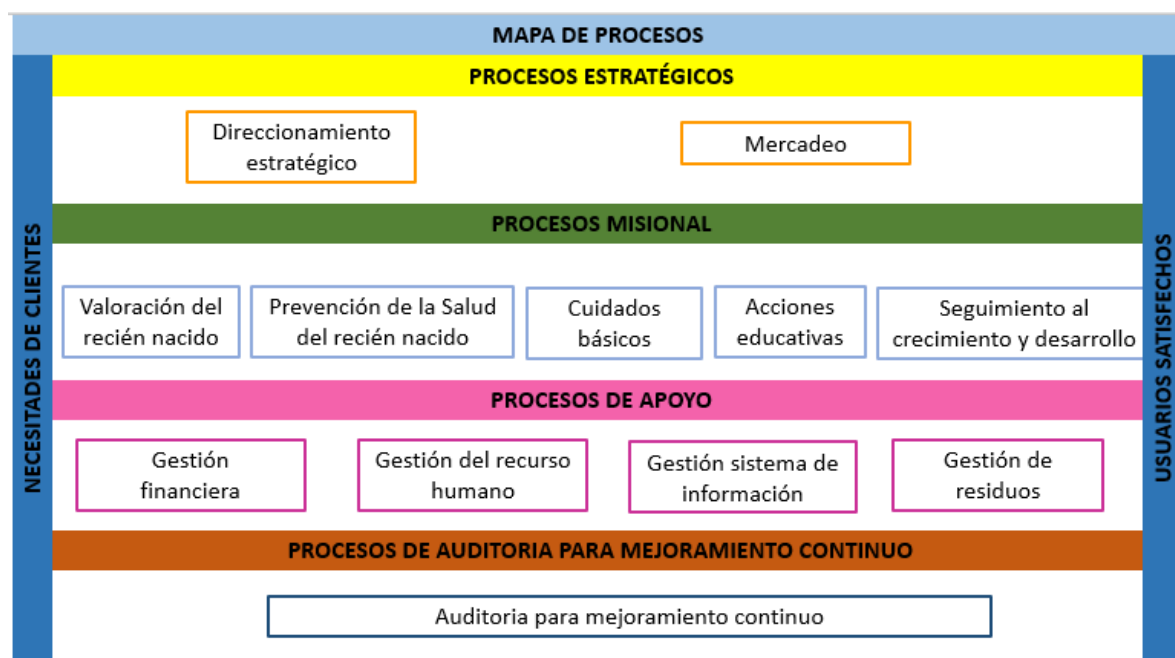
- Afecto y crianza con apego

Definición del talento humano necesario para la empresa

- Médico Pediatra
- Médico general
- Profesional de enfermería
- Auxiliar de enfermería
- Profesional en mercadeo
- Auxiliar administrativa y contable
- Contador

6.4. Mapa de procesos

Ilustración 3. Mapa de Procesos de la Empresa Neocuidarte














6.5. Flujogramas











AREA: MERCADEO


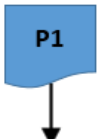
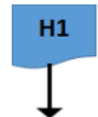
OBJETIVO DEL PROCESO :planear y verificar las estrategias de mercadeo, implementadas en la empresa, y aplicadas al público objetivo




RESPONSABLE DEL PROCESO: GERENTE DE MERCADEO



APOYO: GERENTE GENERAL

	FLUJOGRAMA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	UTILIDAD	TIEMPO	SITIO	METODOLOGIA
		Identificar las principales necesidades de los usuarios					
PLANEAR		Diseño de estrategias de Mercadeo	Jefe de mercadeo	Extraer ventajas competitivas	Primer Bimestre del año 2017	Pereira	Analisis Dofo y Modelo Canvas.
		Darnos a conocer a nivel municipal por el excelente servicio al cliente	Todos los miembros de la organización	Evaluar Nivel de receptividad	Primer Bimestre del año 2017	Pereira	Publicidad y comunicación
HACER		1. investigación de mercados	Jefe de mercadeo	Evaluar impacto en la sociedad	Primer bimestre del año 2017	Pereira	Encuestas específicas
		Realizar Prueba piloto del instrumento aplicar	Gerente General	Evaluar aceptación	Primer Bimestre del año 2017	Pereira	Abordar a las madres en periodo de puericultura y realizarles una entrevista
		Aplicar instrumento	Jefe de mercadeo	Evaluar aceptación	Primer Bimestre del año 2017	Pereira	apliacar encuestas a publico objetivo con el fin de determinar, nivel de aceptación.
		Tabulacion de encuestas	Jefe de mercadeo	Conocer las necesidades	Segundo bimestre del año 2017	Pereira	Analisis, tablas y graficos
		Analisis de resultados	Jefe de mercadeo	conocer aceptación	Segundo bimestre del año 2017	Pereira	Presentacion al comité de la empresa
VERIFICAR		Aceptacion madres en periodo de puericultura	Gerente General y Jefe de mercadeo	Determinar impacto inicial	Segundo bimestre del año 2017	Pereira	Analisis de entrevistas y encuestas.
ACTUAR		Presentacion de resultados a los comite de la empresa	Jefe de mercadeo	creacion de empresa	Agosto de 2017	Pereira	Presentacion al comité de la empresa
		EMPRESA DE PUERICULTURA CREADA					

PROCESO DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO							
CÓDIGO:	PD-001						
OBJETIVO DEL PROCESO:	Desarrollar direccionamiento estrategico para la empresa con el fin de indentificar oportunidades, amenazas, fortalezas y debilidades						
RESPONSABLE DEL PROCESO:	GERENTE DE MERCADEO						
APOYO:	GERENTE GENERAL						
	FLUJOGRAMA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	UTILIDAD	TIEMPO	SITIO	METODOLOGIA
		Desarrollar direccionamiento estrategico para la empresa con el fin de identificar oportunidades, amenazas, fortalezas y debilidades.					
PLANEAR		Citar personal para definir plataforma estrategica	Junta Directiva/Gerente	Expandir servicios	los Año 2017	Pereira	Analisis de amenazas y debilidades
HACER		Conocer entorno con el que se interactuar aplicando dofa	Junta directiva/ Gerente	conocer mercado objetivo	Año 2017	Pereira	Aplicar Dofa con publico objetivo
		Definir plataforma estrategica	Junta directiva/ Gerente	Que deseamos para la empresa a futuro	Primer semestre de 2017	Pereira	Realizar con junta directiva
		Definir las politicas empresa	Junta directiva/ Gerente	Mejorar rentabilidad	Año 2017	Pereira	Analisis
		Revisar portafolio de servicios periodicamente	Gerente General y Jefe de mercadeo	Conocer que nuevos servicios se pueden incluir o mejorar	Año 2017	Pereira	Analisis
		Diseño estrategias	Jefe de mercadeo	Extraer ventajas competitivas	Año 2017	Pereira	Analizar con detalle nuestra empresa
VERIFICAR		Realizar reuniones trimestrales de seguimiento a la plataforma estrategica	Jefe de mercadeo	Conocer si se esta cumpliendo a cabalidad la plataforma estrategica	Año 2017	Pereira	Analisis, tablas, graficos, entrevistas
ACTUAR		realizar ajustes pertinentes que requiera direccionamiento estretegico	Jefe de mercadeo	Mejorar	Año 2017	Pereira	Presentacion al comité de la empresa
		Direccionamiento estrategico definido					





AREA: PROCESO MODELO DE SEGUIMIENTO, CRECIMIENTO Y DESARROLLO							
OBJETIVO: elaborar modelos de seguimiento que permitan al usuario fortalecer sus conocimientos							
RESPONSABLE: Enfermera asistencial							
APOYO: Gerente de calidad							
	FLUJOGRAMA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	UTILIDAD	TIEMPO	SITIO	METODOLOGIA
		Se pretende elaborar un plan de actividades de seguimiento con el fin de fortalecer conocimientos adquiridos					
Planear		Identificar las falencias más frecuentes asociadas al crecimiento y desarrollo del niño	Enfermera	Planeación del proyecto adecuado a los requerimientos	2 HORAS	Domicilio	Investigación de programas de seguimientos implementados previamente
Hacer		Seleccionar temas y contenidos de programas de seguimiento	Enfermera	Crear programas apropiados y de gran impacto	2 HORAS	Domicilio	Interrogar a la madre sobre motivos de consulta



		Elaborar material de apoyo para la aplicación del programa	Enfermera	Habilidad para difundir la información requerida	2 horas	Domicilio	Diseño de material de apoyo
		elaborar material de apoyo	Enfermera coordinadora	Evaluar tiempos y metodología	3 horas	Domicilio	Aplicar material seleccionado
Verificar		Apreciación de la aceptación del usuario	Enfermera coordinadora	Estimar receptibilidad	1HORA	Domicilio	Acepcion del usuario
		Verificar conocimiento	Enfermera coordinadora	Evaluar el impacto de la demanda del servicio	1HORA	Domicilio	Monitoreo de reportes de aplicación de los usuarios



Actuar		Se implementa el programa de seguimiento acorde a las necesidades	enfermera	Evaluar conocimientos y aptitudes	1HORA	Domicilio	Se escoge y recomienda programa de seguimiento
		Programas de seguimiento acorde a necesidades listo para ser aplicado					

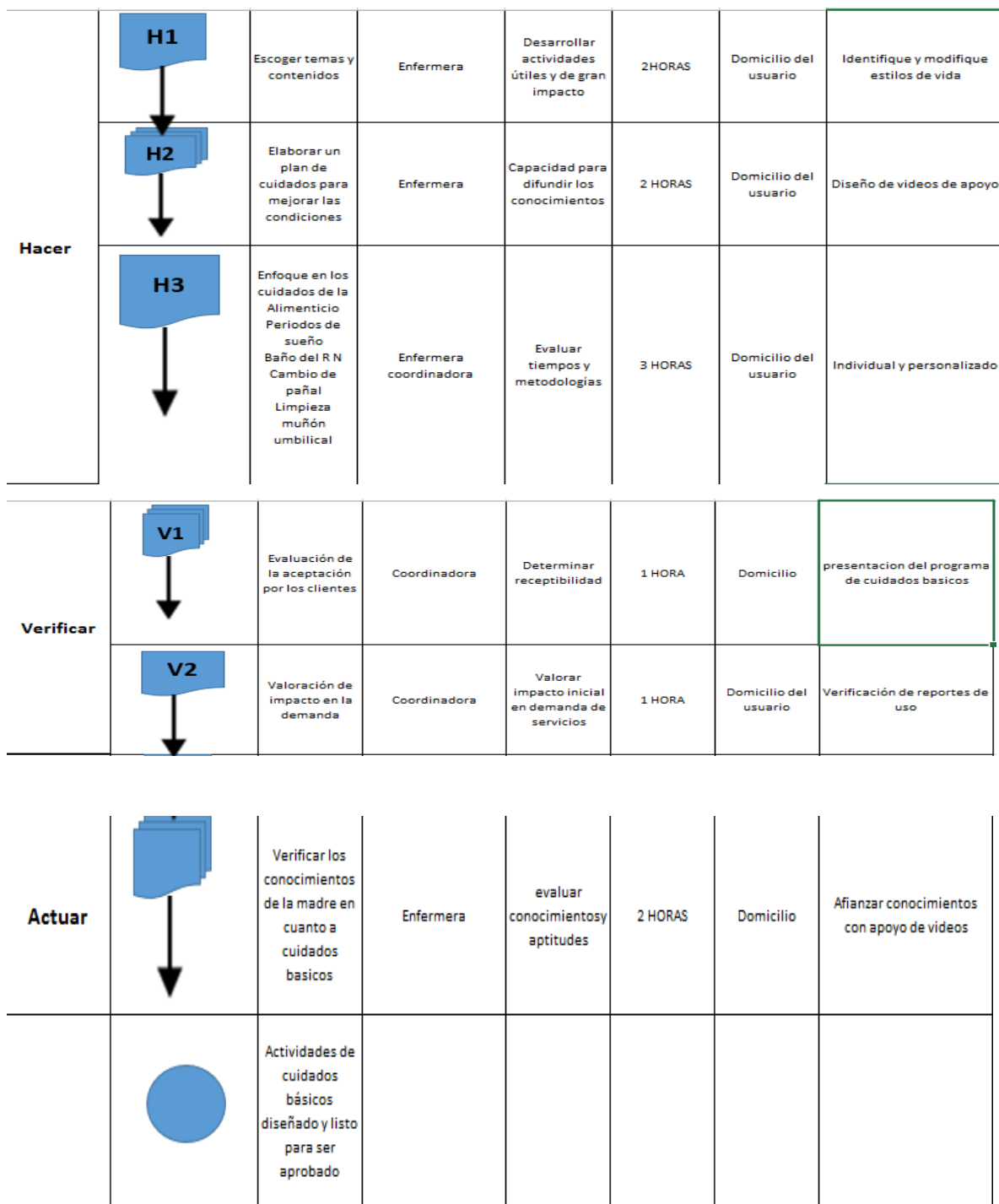
- Desarrollar un plan de actividades que se ajusten a las necesidades del usuario
- Crear un modelo educativo de impacto para el usuario








APOYO: Gerente de calidad



Hacer		Diseñar material de apoyo para la aplicación del programa	Enfermera	Fluidez para transmitir los mensajes necesarios	1HORA	Domicilio	Diseño de folletos de apoyo
		Presentación del material educativo	Enfermera coordinadora	evaluar tiempos y metodología	2 HORAS	Domicilio	Aceptación y adherencia al material educativo
Verificar		Valoración de la aceptación por el cliente	Coordinadora	Valorar receptibilidad	1HORA	Domicilio	Formularios de satisfacción
		Evaluación de la acogida por los clientes	Enfermera	Evaluar el impacto inicial en demanda de servicios	1HORA	Domicilio	Verificación de reportes de uso de los usuarios

Actuar		Verificar los conocimientos de la madre adquiridos durante el tiempo propuesto	Enfermera	Aprobación de los programas educativos	1HORA	Domicilio	Presentacion antes los miembros del comité
		Proyecto educativo diseñado y listo para ser aplicado					

AREA: PROCESO DE CUIDADOS BASICOS ESCENCIALES PARA LOS NIÑOS							
OBJETIVOS: Brindar información acertada y concisa sobre los cuidados básicos para el recién nacido							
RESPONSABLE: Gerente asistencial							
APOYO: Grupo de calidad							
	FLUJOGRAMA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	UTILIDAD	TIEMPO	SITIO	METODOLOGIA
		Se requiere proporcionar información concisa sobre los cuidados básicos de los usuarios					
Planear		Identificar cuáles son los cuidados que se le brindan a los niños	Enfermera	Diseño de programas ajustados a las necesidades	3 HORAS	Domicilio del usuario	Revisión de los interrogantes más frecuentes que tienen los padres o los cuidadores









AREA: PROCESO DE PROMOCION DE LA SALUD Y PREVENCION DE LA ENFERMERIA DEL RECIEN NACIDO							
OBJETIVO: Concientizar sobre manejos adecuados con el recién nacido que propendan por su salud							
RESPONSABLE: Enfermera asistencial							
APOYO: enfermera de calidad							
	FLUJOGRAMA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	UTILIDAD	TIEMPO	SITIO	METODOLOGIA
		Se requiere enseñar sobre manejos adecuados del recién nacido					
Hacer		Evaluar conocimientos y hábitos que tienen cuidadores	Enfermera coordinadora	Elaborar el programa ajustado a las necesidades	Una sesion	Domicilio	Conocimientos y seguridad para el cuidado de los niños en la comodidad del hogar
		Educar a los cuidados sobre buenas practica del cuidado del recién nacido	Enfermera	Identificar el déficit de conocimientos	1 hora	Domicilio	Revisión de las técnicas más adecuadas para el cuidado del niño
PLanear		Elegir temas y contenidos de los programas	Enfermera	Diseñar programas útiles y de mayor impacto	2 horas	Domicilio	Elaborar el programa que más se ajuste a las necesidades
		Elaborar elementos de apoyo para la aplicación del programa	Enfermera	Facilidad para transmitir el mensaje	4 horas	Domicilio	presentacion del prgrama a seguir con el documento elegido
Verificar		Evaluar los conocimientos adquiridos mediante el ejercicio práctica.	Enfermera coordinadora	Evaluar receptibilidad	2 horas	Domicilio	Revisión de conocimientos y adherencias de los usuarios
		verificar los conocimientos encunto a medidas peventivas	Enfermera coordinadora	Evaluar el impacto inicial en demanda del servicio	1 hora	Domicilio	Revisión de reportes de uso de los usuarios








Actuar		Efectuar correctivos de acuerdo a resultados observados	Enfermera coordinadora	Oficialización del programa para el usuario	4 horas	Domicilio	presentar a las madres el programa de promoción y prevención de acuerdo a sus necesidades
		Programas de promoción y prevención diseñados y listos para ser aplicados					













AREA: PROCESO DE VALORACION DE RECIEN NACIDO

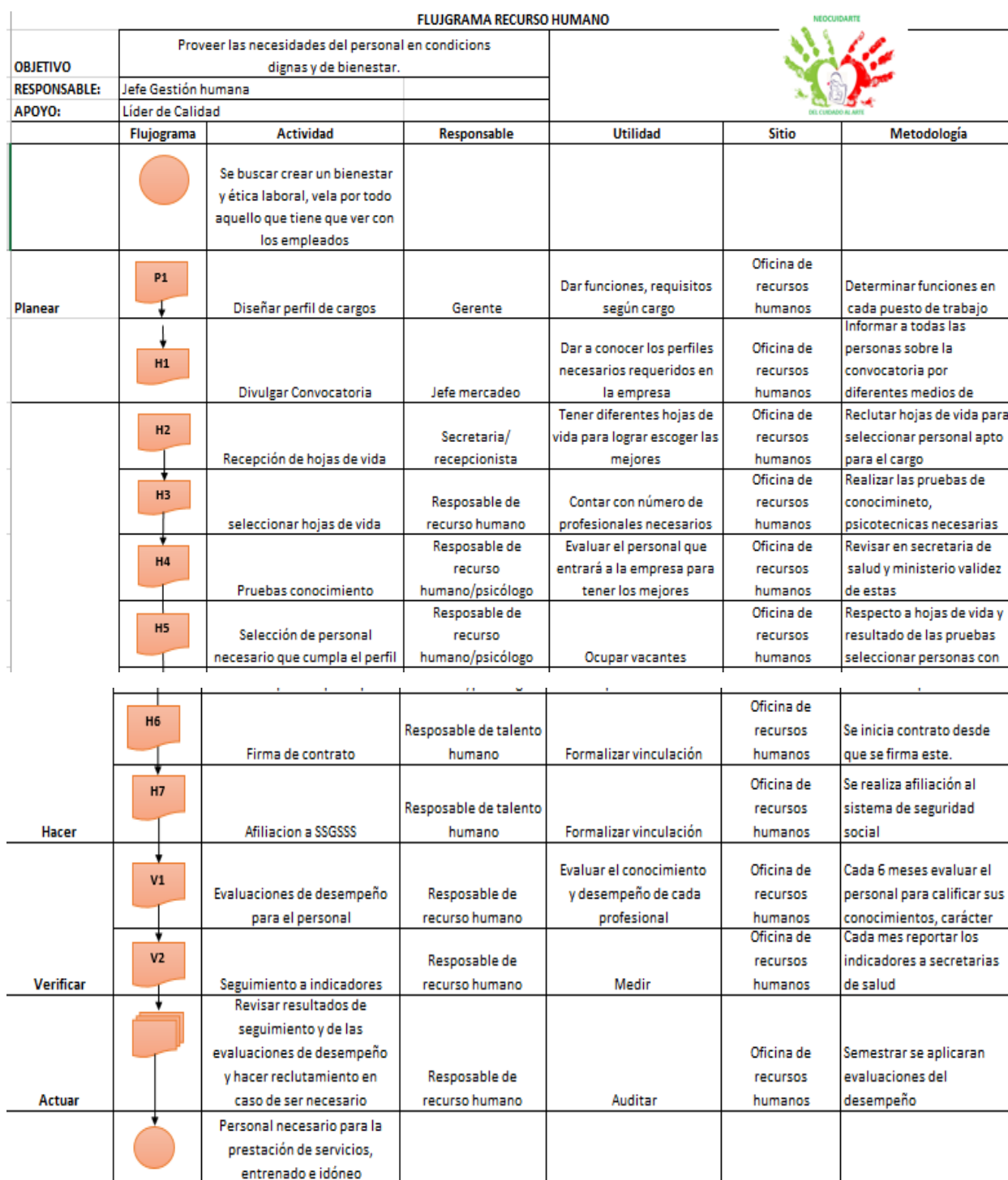
OBJETIVO: • Identificar estado de salud del recién nacido
• Valoración por enfermería del recién nacido

RESPONSABLE: Enfermera coordinadora						
APOYO: Gerente de calidad						
FLUJOGRAMA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	UTILIDAD	TIEMPO	SITIO	METODOLOGIA
	Madre solicita valoración del recién nacido por enfermería					
	Asignar citas de acuerdo a turnos de enfermería disponibles	Enfermera coordinadora	Elaboración de un cronograma de actividades	mensual	Domicilio	Se realizará un cronograma de actividades con el fin de tener disponibilidad inmediata del personal






PLANEAR		Preparación de elementos necesarios	Auxiliar de enfermería asignada	Equipos completos	15 minutos	sede	El profesional asignado prepara el equipo necesario para la atención del usuario
		Asignar cita al usuario	Enfermera	Coordinar con el usuario el horario acorde a sus necesidades y disponibilidad	15 minutos	sede	Asignación de cita telefónicamente de acuerdo a prioridades
		Coordinar desplazamiento	Enfermera	El empleado se desplazará a la valoración en taxi	30 minutos 1 hora dependiendo de la distancia	sede	Se hará alianza con empresa de taxis para el desplazamiento
		Presentación del profesional a cargo de la valoración	Enfermera	Se hace la presentación del profesional que realizará la actividad	5 minutos	Domicilio	El profesional hará la presentación formal y el programa a seguir








HACER	 ↓	Se realiza interrogatorio y anamnesis	Enfermería	Se hará interrogatorio completo para determinar necesidades	15 minutos	Enfermera	Interrogatorio completo a los cuidadores
	 ↓	Examen físico	Enfermera	Con los hallazgos en el examen físico se determinan actividades	20 minutos	Domicilio	Teniendo en cuenta la normatividad vigente se realiza examen físico general
	 ↓	Determinar factores de riesgo	Enfermera	Plan de actividades tendientes a disminuir factores de riesgo	2 horas	Domicilio	Intervenir factores de riesgo con programas de impacto
	 ↓	Verificar medidas antropométricas con relación a patrones establecidos	Enfermera	Elaborar un diagnóstico adecuado	1 hora	Domicilio	De acuerdo a tablas preestablecidas y normatividad vigente
VERIFICAR	 ↓	Verificar conocimientos de la madre en cuanto a puericultura	Enfermera	Evaluar conocimientos y aptitudes	1 hora	Domicilio	Con apoyo de videos se afianzarán los conocimientos
ACTUAR	 ↓	Definir pautas de manejo a corregir de la madre	Enfermera	Determinar el programa que más se ajuste a las necesidades	5 horas	Domicilio	Diseño del Programa acorde a pautas de manejo
		Remisión a las acciones de promoción y prevención					











PROCESO GESTIÓN FINANCIERA						
CÓDIGO:	GF-001					
OBJETIVO:	Realizar todos los flujos de caja necesarios para determinar gastos, inversiones y ganancias para determinar el buen funcionamiento de la					
RESPONSABLE:	Contador					
APOYO:	Gerente de Calidad					
	Flujograma	Actividad	Responsable	Utilidad	Sitio	Metodología
		Requiere llevar contabilidad de la empresa				
Planear		Tener cronograma	Auxiliar contador	organización	Oficina contable	Revisión de los pagos que se tiene tanto internos como externos
		Adquirir un software contable	Gerencia	Sistematizar toda la información	Todos los servicios	Utilizar software contable para sistematizar toda la información y mantener un registro más confiable
Hacer		Hacer factura tanto de recaudos como de pagos	Auxiliar contador	Seguimiento de cuentas	Oficina contable	Crear un esquema de factura
		Realizar un cuadro con todas las entradas y salidas	Auxiliar contador	Revisar el flujo de caja respecto a los gastos	Oficina contable	Tener soporte y control de todo lo que la empresa utiliza.
		Hacer alianzas con proveedores para pagos y buenos precios	Auxiliar contador	Disminuir gastos	Oficina contable	Realizar convenios con proveedores tanto para pagos como precios de insumos
		Elaborar un analisis con el flujo de caja mensual	Auxiliar contador	Saber cuanto dinero mensual nos queda luego de realizar los pagos	Oficina contable	Crear en excel una tabla
Verificar		Estados de cartera	Auxiliar contador	Verificar condición financiera de la empresa	Oficina contable	Tabla en excel la cual permita verificar y llevar gastos
		Realizar informes contables	Auxiliar contador	Mantener fluidez financiera	Oficina contable	Mediante el software se generaran informes mensuales sobre estado financiero de la empresa
Actuar		Revisión de los estados de cuenta	Auxiliar contador	Evitar la quiebra	Oficina contable	Con el auxiliar contable se hará seguimiento a los estados financieros
		Contabilidad mensual de la empresa generada				



PROCESO GESTIÓN SISTEMA DE INFORMACIÓN											
CÓDIGO:	INF-001										
OBJETIVO:	Almacenar sistemáticamente toda la información de la empresa con un software.										
RESPONSABLE:	Gerencia										
APOYO:	Área de sistemas										
	Flujograma	Actividad	Responsable	Utilidad	Tiempo	Sitio	Metodología				
		Procesar toda a información que la empresa maneja									
Planear		Adquirir software integral que permita almacenar toda la información de la empresa	Gerencia	Almacener toda la información de la empresa	Inmediato	Empresa	Contratar entidad particular para suministro				
		Capacitar el personal en manejo de software	Empresa quien vende el software	Entrenar al personal para usar correctamente el software	al ingresar a la empresa	Cada servicio	Disponer de un día de capacitación para el personal				
		Diligenciamiento de historia clínica	Profesional	Registrar de manera adecuada toda la historia clínica de los pacientes	en cada atención	Profesionales	Realizar historia clínica en cada atención de pacientes				
Hacer		Alimentar el software con información necesaria	Sistemas	Tener datos necesarios y completos en caso de auditorias para calidad	cada que sea necesario	Sistemas	Cada que se encuentre debilidad o se haga necesario un complemento				
		Registrar nómina, horas laborales, vacaciones y todo respecto al personal	Auxiliar contable	Tener informacion financiera oportuna	mensual	Contabilidad	Cada mes generar nomima y cuadros de turnos				
		Distribuir de turnos del personal	Jefes de servicios	Organizar turnos evitando cruces de los mismos	mensual	Cada servicio	on cuadro de turnos se genera disponibilidad de profesionales				
		Tener plataforma estratégica	Sistemas	Tener para todo el personal y personas en general el proposito de nuestra empresa	Realizar cambios cuando sea necesario	En la web	Subir a la web y al software la plataforma estrategica				
		Almacenamiento guías y protocolos	Jefes de servicios	Almacenar guias y protocolos como parte del proceso de calidad	realizar actualizaciones de ser necesario	En la web	Subir al software guias protocolos y cada que se actualicen				
		Generar informes por áreas	Auxiliar contable y administrativa	Mantener ordenadas las estadísticas de cada proceso	mensual	Gerencia	Cada mes se genera informe por area identificando actividad del servicio				
		Revision informes generados	Gerencia	Comparar metas con resultados del mes	mensual	Comité mensual	Verificar mensualmente el cumplimiento de metas				
Verificar		Proceso de auditoria para información	Jefes de areas	Verificar adecuado proceso en cada servicio	trimestral	Cada proceso	Verificar semanalmente el buen funcionamient del software				
		Actualizar licencias de funcionamiento	Gerencia-sistemas	Mantener con software vigente	anual	con proveedor	Cada año se realizara actualización				
Actuar		Realizar mantenimiento preventivo y/o correctivo	Equipo de mantenimiento	Evitar fallas en equipos	trimestral	mensual	Generar con el área de mantenimiento cronograma de mantenimiento preventivo y correctivo				
		Información generada									

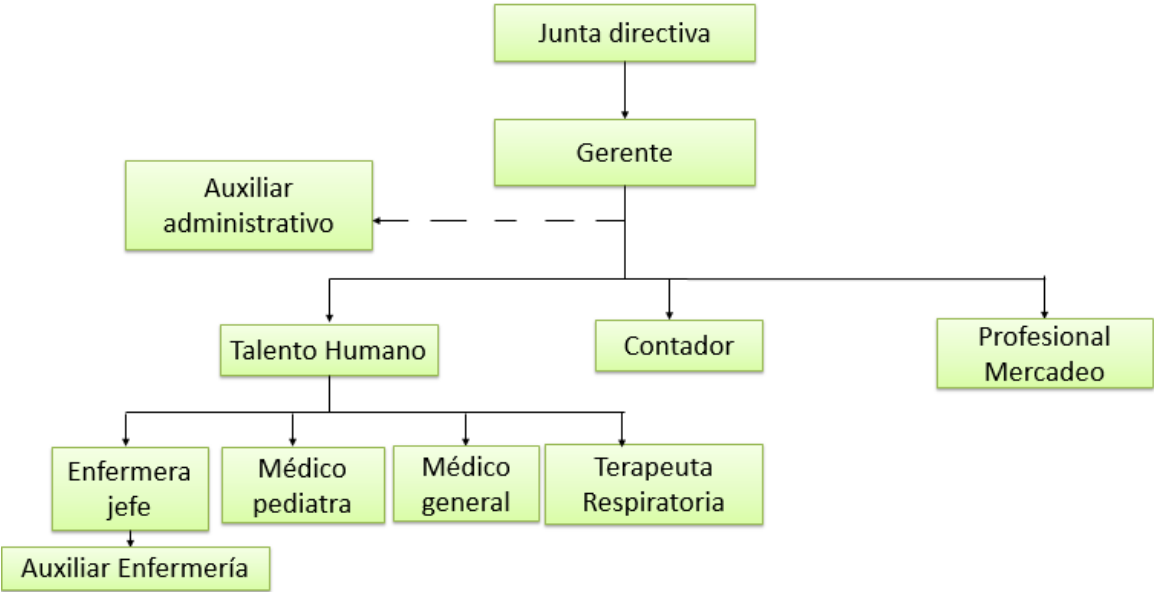
PROCESO GESTIÓN DE RI 						
CÓDIGO:	GR-01					
OBJETIVO:	Contar con un sistema de disposición, ruta de evacuación adecuado para los desechos teniendo en cuenta la normatividad vigente y ser amigable con el medio ambiente.					
RESPONSABLE:	Jefe de manejos hospitalarios					
APOYO:	Gerente de Calidad					
	Flujograma	Actividad	Responsable	Utilidad	Sitio	Metodología
Planear		Requiere un sistema de clasificación, y evacuación de residuos según dispuesto en normatividad vigente.				
		Crear protocolo para disposición de residuos	Jefe de personal de aseo	Contar con rutas disposición y evacuación de residuos	Cada servicio	Generar protocolo para determinar rutas de evacuación de residuos
		Contar con dispositivos necesarios para efectuar el cumplimiento plan de residuos	Enfermera jefe	Realizar disposición adecuada según canecas y norma vigente	Cada servicio	verificar mes a mes dispositivos que hacen falta
		Efectuar la contratación con empresa de aseo para recolección de residuos	Oficina talento humano	Tener quien recoge y desecha los residuos	talento humano	realizar seguimiento a la empresa contratada

Hacer		Definir rutas de evacuación	salud ocupacional	Por norma son necesarias	Cada servicio	salidas pertinentes para evitar mayor contaminación.
		Capacitar el personal en disposición de residuos	Talento humano	Unificar criterios en cuanto disposición de residuos	Cada servicio	solicitalización de protocolo cada tres meses
		Elaborar registro de peso de acuerdo a clasificación	Personal aseo	Lo realiza la empresa recolectora para saber pago	Cada servicio	llenar plantilla y verificación de ella
verificar		verificar condiciones de desecho final periódicamente	Jefe personal aseo	Verificar que los desechos tienen una disposición adecuada según la norma vigente	lugar final de disposición	enviar cada trimestre personal de talento humano para verificación un
		efectuar inspecciones periódicas dentro de la empresa de cuartos de desecho	Jefe del servicio	Identificar el adecuado desecho dentro de la empresa	lugar final de disposición	enviar cada trimestre personal de talento humano para verificación un
Actuar		Efectuar ajustes periódicos en rutas y cumplimiento de la norma	Jefe del servicio	verificar disminución de riesgo de contaminación	Cada servicio	en caso de ser necesario, realizar cambios respectivos
		Disposición de residuos adecuada				

OBJETIVO DEL PROCESO: diversificar productos y realizar alianzas estrategicas para el bien del los usuarios							
RESPONSABLE DEL PROCESO: GERENTE DE MERCADEO							
APOYO: GERENTE GENERAL							
VERIFICAR INDICADORES							
	FLUJOGRAMA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	UTILIDAD	TIEMPO	SITIO	METODOLOGIA
		GARANTIZAR EL CUMPLIMIENTO DE LA POLITICA DE CALIDAD					
		ASIGNAR EL PERSONAL QUE REALIZARA SEGUIMIENTO	Auditor	Conocer necesidades	Año 2017	Pereira	Marco Logico
PLANEAR		SELECCIONAR INDICADORES A LOS QUE SE LE REALIZARA SEGUIMIENTO	Auditor		Año 2017	Pereira	Seguimiento
		ANALIZAR LOS RESULTADOS DE LOS INDICADORES ELEGIDOS PRIORIZANDO DE ACUERDO DE SEMAFORIZACION	Auditor		Año 2017	Pereira	Analisis y presentación de resultados
HACER		IDENTIFICAR ETIOLOGIA DE CUMPLIMIENTO O NO DE METAS APLICANDO ESPINA DE PESCADO	Todos los miembros de la organización	Evaluar Nivel de aceptacion	Año 2017	Pereira	Capacitaciones
		CORROBORAR EL CORRECTO USO DEL INDICADOR Y FUENTES DE INFORMACION	Auditor y Gerente General	Conocer los indices de crecimiento de la empresa	Año 2017	Pereira	Analisis, tablas y graficos
		CORROBORAR EL CORRECTO USO DEL INDICADOR Y FUENTES DE INFORMACION	Auditor y Gerente General	Conocer los indices de crecimiento de la empresa	Año 2017	Pereira	Analisis, tablas y graficos
VERIFICAR		Examinar si se estan realizando bien los procesos y que hay que mejorar	Auditor y Gerente General	Confirmar indicadores	Año 2017	Pereira	Analisis de entrevistas y encuestas.
ACTUAR		PLANTEAR ACTIVIDADES PARA MEJORAR LOS INDICADORES	Auditor	Mejorar	Año 2017	Pereira	Presentacion al comité de la empresa
		PLAN DE MEJORAMIENTO PLANTEADO					

6.5.A. Organigrama de la empresa Neocuidarte

Ilustración 4. Organigrama




6.6. Perfiles de cargo

 NEOCUIDARTE DEL CUIDADO AL ARTE					
FORMATO DE PERFIL DE CARGO					
FECHA: 17-dic-16		SEDE: Pereira			
1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO					
DENOMINACIÓN: Contador		CÓDIGO: TR-01			
NIVEL: Profesional		ASIGNACIÓN SALARIAL: \$1,300,000			
DEPENDENCIA: Consulta externa					
2. OBJETO GENERAL DEL CARGO					
Se requiere contador por evento, con el objetivo de obtener las consolidaciones y estados financieros requeridos por la empresa, establecer y coordinar la ejecución de las políticas relacionadas con el área contable, asegurándose que se cumplan los principios de contabilidad, y adicionalmente elaborar y controlar la labor presupuestaria y de costos. Presentar todos los documentos legalmente requeridos.					
3. REQUISITOS MÍNIMOS					
3.1 FORMACIÓN ACADÉMICA: Contador público					
3.2 EXPERIENCIA LABORAL: mínimo de 3 años.					
4. DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES					
FUNCIONES		PERIODICIDAD	TIPO		
Llevar la contabilidad de la empresa		a	m		
Realizar informes financieros		a	m		
Firmar documentos legales		a	t		
Convenciones	TIPO DE FUNCIÓN	Ejecución (e)	Análisis (a)	Dirección (d)	Control (c)
	PERIODICIDAD	Ocasional (o)	Diaria (d)	Mensual (m)	Trimestral (t)



FORMATO DE PERFIL DE CARGO AUXILIAR ADMINISTRATIVO Y CONTABLE

FECHA:	15-dic-16	SEDE:	PEREIRA							
1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO										
DENOMINACIÓN:	AUXILIAR ADMINISTRATIVA Y CONTABLE	CÓDIGO:	62589							
NIVEL:	TECNICO	ASIGNACIÓN SALARIAL:	\$ 850.000							
DEPENDENCIA:	GERENTE GENERAL									
2. OBJETO GENERAL DEL CARGO										
Realizar actividades administrativas de archivo, control y elaboración de correspondencia, digitar y registrar las transacciones contables de las operaciones de la compañía y verificar su adecuada contabilidad, elaborar nómina y liquidación de seguridad social.										
3. REQUISITOS MÍNIMOS										
3.1 FORMACIÓN ACADÉMICA: Tecnico Auxiliar administrativo con certificación en el área de Contaduría Pública.										
3.2 EXPERIENCIA LABORAL: Experiencia de 6 meses certificable como Auxiliar administrativo y contable										
4. DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES										
FUNCIONES		PERIODICIDAD	TIPO							
Atender de manera ágil, amable y eficaz las llamadas telefónicas del conmutador		d	e							
		d	c							
Atender todas aquellas personas que necesiten información.		d	e							
Mantener actualizados los documentos legales de la compañía y entregar al personal que lo requiera		d	c							
Elaborar la nómina y liquidación de seguridad social		m	e							
Revisión de la contabilidad		m	c							
Clasificar adecuadamente de acuerdo a los centros de costos existentes los documentos contables		d	c							
Administrar la papelería y elementos de uso de la compañía llevando registros en las planillas indicadas.		d	e							
Colaboración continua en otras labores asignadas por su jefe inmediato.		d	d							
<table border="1"> <tr> <td rowspan="2">Convenciones</td> <td>TIPO DE FUNCIÓN</td> <td>Ejecución (e) Análisis (a)</td> <td>Dirección (d) Control (c)</td> </tr> <tr> <td>PERIODICIDAD</td> <td>Ocasional (o) Diaria (d)</td> <td>Mensual (m) Trimestral (t)</td> </tr> </table>				Convenciones	TIPO DE FUNCIÓN	Ejecución (e) Análisis (a)	Dirección (d) Control (c)	PERIODICIDAD	Ocasional (o) Diaria (d)	Mensual (m) Trimestral (t)
Convenciones	TIPO DE FUNCIÓN	Ejecución (e) Análisis (a)	Dirección (d) Control (c)							
	PERIODICIDAD	Ocasional (o) Diaria (d)	Mensual (m) Trimestral (t)							



FORMATO DE PERFIL DE CARGO

FECHA: 05-dic-16 SEDE: Pereira

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

DENOMINACIÓN: Profesional en mercadeo CÓDIGO: 621547

NIVEL: Profesional ASIGNACIÓN SALARIAL: \$ 1,500,000

DEPENDENCIA: Consulta externa

2. OBJETO GENERAL DEL CARGO

Experiencia certificable de 6 meses como profesional de mercadeo y ventas. Tener experiencia en el manejo de adobe ilustrator y photoshop.

3. REQUISITOS MÍNIMOS

3.1 FORMACIÓN ACADÉMICA: Profesional en mercadeo


3.2 EXPERIENCIA LABORAL: Experiencia certificable de 6 meses como profesional de mercadeo y ventas. Tener experiencia en el manejo de adobe ilustrator y photoshop.

4. DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES

FUNCIONES	PERIODICIDAD	TIPO
Llevar la contabilidad de la empresa	a	m
Realizar informes financieros	a	m
Firmar documentos legales	a	t

Convenciones

TIPO DE FUNCIÓN	Ejecución (e)	Análisis (a)	Dirección (d)	Control (c)



FORMATO DE PERFIL DE CARGO

FECHA: SEDE:

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

DENOMINACIÓN: Terapeuta respiratoria CÓDIGO: TR-01

NIVEL: Profesional ASIGNACIÓN SALARIAL: \$1,600,000

DEPENDENCIA: Consulta externa

2. OBJETO GENERAL DEL CARGO


Se requiere profesional en terapia respiratoria, para prestar servicios de educación en puericultura de recién nacidos.

3. REQUISITOS MÍNIMOS

3.1 FORMACIÓN ACADÉMICA: Contador público

3.2 EXPERIENCIA LABORAL: mínimo de 3 años.

4. DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES					
FUNCIONES			PERIODICIDAD	TIPO	
Llevar la contabilidad de la empresa			a	m	
Realizar informes financieros			a	m	
Firmar documentos legales			a	t	
Convenciones	TIPO DE FUNCIÓN	Ejecución (e)	Análisis (a)	Dirección (d)	Control (c)
	PERIODICIDAD	Ocasional (o)	Diaria (d)	Mensual (m)	Trimestral (t)

											
FORMATO DE PERFIL DE CARGO											
FECHA: <u>17-dic-16</u>	SEDE: <u>Pereira</u>										
1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO											
DENOMINACIÓN: <u>Medico General</u>	CÓDIGO: <u>TR-01</u>										
NIVEL: <u>Profesional</u>	ASIGNACIÓN SALARIAL: <u>\$4,000,000</u>										
DEPENDENCIA: <u>Consulta externa</u>											
2. OBJETO GENERAL DEL CARGO											
<p>Se requiere profesional en medicina general para brindar educación sobre puericultura neonatal, principalmente en los temas relacionados con los signos de alarma de enfermedades del recién nacido, para las madres y cuidadores de los neonatos; a fin de preservar el bienestar y la salud de los bebés y brindar información oportuna y de calidad a los usuarios de la empresa.</p>											
3. REQUISITOS MÍNIMOS											
3.1 FORMACIÓN ACADÉMICA: <u>Medico General</u>											
3.2 EXPERIENCIA LABORAL: <u>mínimo de 1 año.</u>											
4. DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES											
FUNCIONES	PERIODICIDAD										
Realizar consulta medica	a										
brindar educacion sobre puericultura	a										
Convenciones	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td>TIPO DE FUNCIÓN</td> <td>Ejecución (e)</td> <td>Análisis (a)</td> <td>Dirección (d)</td> <td>Control (c)</td> </tr> <tr> <td>PERIODICIDAD</td> <td>Ocasional (o)</td> <td>Diaria (d)</td> <td>Mensual (m)</td> <td>Trimestral (t)</td> </tr> </table>	TIPO DE FUNCIÓN	Ejecución (e)	Análisis (a)	Dirección (d)	Control (c)	PERIODICIDAD	Ocasional (o)	Diaria (d)	Mensual (m)	Trimestral (t)
TIPO DE FUNCIÓN	Ejecución (e)	Análisis (a)	Dirección (d)	Control (c)							
PERIODICIDAD	Ocasional (o)	Diaria (d)	Mensual (m)	Trimestral (t)							



FORMATO DE PERFIL DE CARGO

FECHA: 17-dic-16

SEDE: Pereira

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

DENOMINACIÓN: Profesional en enfermería CÓDIGO: TR-02

NIVEL: Profesional ASIGNACIÓN SALARIAL: \$1,500,000

DEPENDENCIA: Consulta externa

2. OBJETO GENERAL DEL CARGO

Se requiere Profesional de Enfermería, con experiencia certificable en educación en salud, para guiar a las madres y cuidadores brindando una educación eficiente y clara para que los usuarios estén en la capacidad de realizar actividades de puericultura neonatal adecuadas.

3. REQUISITOS MÍNIMOS

3.1 FORMACIÓN ACADÉMICA: Profesional en enfermería

3.2 EXPERIENCIA LABORAL: mínimo de 1 año.

4. DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES

FUNCIONES	PERIODICIDAD	TIPO
educacion en salud	a	m
realizacion actividades de puericultura	a	m
realizar informes mensuales	a	m

Convenciones	TIPO DE FUNCIÓN PERIODICIDAD	Ejecución (e)	Análisis (a)	Dirección (d)	Control (c)
		Ocasional (o)	Diaria (d)	Mensual (m)	Trimestral (t)



FORMATO DE PERFIL DE CARGO

FECHA: 17-dic-16

SEDE: Pereira

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

DENOMINACIÓN: Auxiliar de enfermería CÓDIGO: TR-03

NIVEL: Técnico ASIGNACIÓN SALARIAL: \$800,000

DEPENDENCIA: Consulta externa

2. OBJETO GENERAL DEL CARGO

Se requiere Auxiliar de Enfermería, con experiencia certificable en educación en salud, para guiar a las madres y cuidadores brindando una educación eficiente y clara para que los usuarios estén en la capacidad de realizar actividades de puericultura neonatal adecuadas.

3. REQUISITOS MÍNIMOS

3.1 FORMACIÓN ACADÉMICA: Técnico en enfermería

3.2 EXPERIENCIA LABORAL: mínimo de 1 año.

4. DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES

FUNCIONES	PERIODICIDAD	TIPO
educacion en salud	a	m
realizacion actividades de puericultura	a	m
realizar informes mensuales	a	m

Convenciones	TIPO DE FUNCIÓN PERIODICIDAD	Ejecución (e)	Análisis (a)	Dirección (d)	Control (c)
		Ocasional (o)	Diaria (d)	Mensual (m)	Trimestral (t)



FORMATO DE PERFIL DE CARGO

FECHA: 17-dic-16

SEDE: Pereira

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

DENOMINACIÓN: Medico Pediatra

CÓDIGO: TR-04

NIVEL: Especializado

ASIGNACIÓN SALARIAL: \$6,000,000

DEPENDENCIA: Consulta externa

2. OBJETO GENERAL DEL CARGO

Se requiere profesional en Pediatría para vigilar el crecimiento y desarrollo de los niños, Cuidar y orientar a los padres sobre su alimentación y también dar instrucciones a los padres y cuidadores sobre la prevención de las enfermedades.

3. REQUISITOS MÍNIMOS

3.1 FORMACIÓN ACADÉMICA: Profesional Especializado

3.2 EXPERIENCIA LABORAL: mínimo de 3 años.

4. DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES

FUNCIONES	PERIODICIDAD	TIPO
educacion en salud	a	m
vigilancia al crecimiento y desarrollo del menor	a	m
cuidar y orientar al menor y padres	a	m

Convenciones	TIPO DE FUNCIÓN PERIODICIDAD	Ejecución (e)	Análisis (a)	Dirección (d)	Control (c)
		Ocasional (o)	Diaria (d)	Mensual (m)	Trimestral (t)

6.7. Este fue el resultado de haber aplicado las 5 fuerzas de Porter para la creación de la empresa, con el fin de identificar la viabilidad de la misma.

- Poder de negociación con los proveedores: SI
- Poder de negociación con los clientes: SI (seremos nosotros quienes impondremos precios, horarios, servicios).
- Ingreso de nuevos competidores: SI
- Amenaza de productos sustitutos: NO
- Rivalidades competidores actuales: NO

6.8. Canales de comercialización

A través de los siguientes canales de comercialización se proyecta la captación de ingresos de acuerdo al presupuesto así:

- Oferta del portafolio de servicios a las Empresas promotoras de salud
- Público general: Neo cuidarte ofrecerá servicios particulares de educación en puericultura neonatal a domicilio los cuales serán publicitados a través de las TIC mediante campaña en redes sociales y pagina web de la empresa.
- Búsqueda de aliados estratégicos.
- Aporte de miembros fundadores privado.
- Contratación externa para transporte del personal de salud e Insumos médicos básicos

6.9. Aspectos financieros

PRESUPUESTO DE INVERSIÓN		
Inmuebles y adecuaciones		\$0
Muebles		\$2.958.500
Equipos	Médicos	\$ 1.050.000
	Oficina	\$ 5.000.000
	Vehículos	\$0
TOTAL		\$9.008.500

PRESUPUESTO DE FUNCIONAMIENTO (MENSUAL)		
TALENTO HUMANO		\$17'550.000
Prestación de servicios		\$11'300.000
Contrato Laboral		\$6'250.000
MATERIALES	Oficina	\$2'359.500
	Médicoquirurgicos	\$1'080.000
GASTOS GENERALES	Depreciaciones	\$125.500
	Gastos	\$3'047.000
TOTAL		\$24'162.000

7. Conclusiones

- En la prestación de servicios de salud, el mercado está enfocado en el tratamiento de patologías y a pesar que hoy en día se busca la medicina hacia la promoción de salud y prevención de la enfermedad se debe concientizar la población a cerca de estos temas y la educación en salud es una estrategia efectiva.
- Los recién nacidos necesitan cuidados esenciales para garantizar su salud y bienestar. Estos cuidados se conocen como puericultura neonatal.
- Detectar signos de alarma de enfermedades del recién nacido a tiempo es fundamental para evitar morbilidad y mortalidad infantil.
- La plataforma estratégica de la empresa Neocuidarte refleja el quehacer y el sentir propios de la organización. El portafolio de servicios está pensado en cada uno de los temas principales de la puericultura neonatal y en las necesidades del entorno.
- La inversión necesaria para la puesta en marcha del proyecto es de \$33.170.000 la misma que se financiará con un 70% capital propio y el 30% financiará con una corporación bancaria.
- Realizar un análisis económico-financiero y de rentabilidad de la nueva empresa, incluyendo riesgos, siendo el presupuesto inicial de inversión de \$9.008.000 y un presupuesto mensual de funcionamiento de \$24.162.000 de acuerdo a estos resultados se determinó que la empresa es viable ya que las cifras no son tan altas.
- El cumplimiento de los objetivos demuestra que es factible la apertura de la empresa Neocuidarte, ya que mediante el estudio de mercado se comprobó que existe un mercado objetivo al cual se le pueden ofrecer los servicios.
- Una de nuestras particularidades la cual dará más viabilidad al proyecto va a ser el que no nos limitamos a un servicio específico, sino que tenemos una oferta muy amplia de servicios que los usuarios pueden combinar a su gusto según sus necesidades y su capacidad económica.

8. Recomendaciones

- Para futuros emprendedores se recomienda realizar un estudio de mercado tipo web ya que permite la facilidad de no desplazamiento a los sitios, minimizar gastos de transporte e insumos e innovar por medio de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC), siendo una adecuada fuente de información veraz y oportuna.
- Se recomienda tener en cuenta experiencias internacionales en el marco referencial ya que esto permite fortalecer la idea de negocio.

9. Anexos

Anexo 1: Informe detallado de las necesidades de la empresa Neocuidarte. (Formato Excel)

Anexo 2: Indicadores Básicos de salud en Pereira 2015. Secretaria de salud y seguridad social de Pereira. (Formato pdf)

Anexo 3: Perfil Epidemiológico de Pereira 2011. Alcaldía de Pereira. Documento consolidado por la Asociación “Vivir en fe” con el apoyo técnico de la oficina de epidemiología de la Secretaría de salud y seguridad social de Pereira. (Formato pdf)

10. Bibliografía

1. Universidad Santiago de Cali. Puericultura [Internet]. Available from: <https://es.slideshare.net/malebranche18/puericultura-14728103>
2. Mibebemas [Internet]. Available from: <http://mibebemas.com/>
3. Alcaldia de Pereira. Available from: <http://www.pereira.gov.co/MiMunicipio/Paginas/Informacion-del-Municipio.aspx>
4. Constitución Política de Colombia. 44 Colombia; 1991.
5. Ley 1438 de 2011 Reforma General Sistema de Seguridad Social en salud. 1438 Colombia;
6. OMS, OPS M. Atención Primaria en salud [Internet]. Available from: http://www.who.int/topics/primary_health_care/es/
7. Min. Salud y Protección Social Colombia. Atención Primaria en salud APS [Internet]. Available from: <https://www.minsalud.gov.co/proteccionsocial/Paginas/Atención-Primaria-en-Salud-.aspx>
8. Organización Mundial de la Salud. Objetivos del Milenio [Internet]. Available from: http://www.who.int/topics/millennium_development_goals/child_mortality/es/
9. Min. Protección Social. Plan decenal de la lactacia materna 2010-2020. 2010;124. Available from: <http://www.icbf.gov.co>
10. Macias Garcia, M. Álvarez Delgado, J. y otros. Gestión de procesos en la UCA. Gestión de procesos en la UCA. Guía para la identificación y análisis. De procesos. Universidad de Cádiz. Vol 1. p. 3-10
11. crece negocios.com La misión de una empresa. [Internet] Tomado de: http://www.ucipfg.com/Repositorio/MAP/MAPD-02/UNIDADES_DE_APRENDIZAJE/UNIDAD_1/LECTURAS/Vision_y_mision_de_una_empresa.pdf
12. consultas laborales. Perfiles de cargo [internet] disponible en: http://consultas-laborales.com.co/index.php?option=com_content&view=article&id=411:perfil&catid=1:laboral&Itemid=86
13. Armijo, M. Manual de Planificación Estratégica e Indicadores de Desempeño en el Sector Público. p. 5-13

14. Rúa Zapata, G. Vargas Romaña, N. Pérez Carvajal, M. Castaño Vera, S. Diseño de un plan de acción, Expertos temáticos. Sena – Centro de Comercio - Regional Antioquía; 2014.
15. crece negocios.com La visión de una empresa. [Internet] disponible en: http://www.ucipfg.com/Repositorio/MAP/MAPD-02/UNIDADES_DE_APRENDIZAJE/UNIDAD_1/LECTURAS/Vision_y_mision_de_una_empresa.pdf
16. Aguirre, M. Gil, R. Amigo Quintana, M. y otros, formación en promoción y educación para la salud, p. 15-25
17. Organización Mundial de la Salud, temas de salud, lactante, recién nacido. [internet] disponible en: http://www.who.int/topics/infant_newborn/es/
18. Cordero Valdivia D. Reflexiones sobre la pediatría y la puericultura. Rev. bol. ped. [Internet]. 2008 Jun [citado 2017 Feb 27]; 47(2): 70-71. Disponible en: http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-06752008000200001&lng=es.
19. Redondo Escalante P. Curso de Gestión Local de Salud para Técnicos del Primer Nivel de Atención, prevención de la enfermedad, Universidad de Costa Rica; 2004
20. Organización Mundial de la Salud, [internet] disponible en: <http://www.who.int/features/qa/health-promotion/es/>
21. Randall Geoffrey «Principios de Marketing», [internet] disponible en: <https://www.casadellibro.com/libro-principios-de-marketing-2-ed/9788497322348/918346>
22. Kotler P. Bloom P. y Hayes T. «El Marketing de Servicios Profesionales», Primera Edición, Ediciones Paidós Ibérica S.A. 2004, P. 98
23. Naresh M. Investigación de Mercados Un Enfoque Practico. ed. Hispanoamericana P; 1997. p.90-92.
24. Mercadeo.com [Internet]. disponible en: <http://www.mercadeo.com/blog/glosario/>
25. Ingenieriaindustrialonline.com, herramientas para el ingeniero industrial, Análisis del punto de equilibrio, disponible en: <https://www.ingenieriaindustrialonline.com/herramientas-para-el-ingeniero-industrial/producci%C3%B3n/an%C3%A1lisis-del-punto-de-equilibrio/>
26. Análisis del punto de equilibrio, Universidad Javeriana de Colombia, disponible en: <http://www.javeriana.edu.co/decisiones/analfin/capitulo4.pdf>

27. Salazar Soto M. El outsourcing como proceso de transformación organizacional y su incidencia en el desarrollo de empresas aseguradoras de la ciudad de Manizales, Universidad Nacional de Manizales, año 2012.
28. GITMAN, Lawrence J. Fundamentos de Administración Financiera, editorial Harla S.A. México 1992. p. 62 - 171.
29. Angulo Olaya M, Sarmiento J, el concepto de rentabilidad en marketing Ponencia Presentada en el Primer Congreso Nacional de Profesores de Costos y Contabilidad Directiva, p.1-7.
30. Mibebemas [Internet]. disponible en: <http://mibebemas.com/>
31. Malhotra K. Naresh, «Investigación de Mercados Un Enfoque Práctico», Segunda Edición. Prentice-Hall Hispanoamericana: 1997. p.90 al 92.
32. Correa Hernandez A. Puericultura del recién nacido: La crianza humanizada [Internet]. disponible en: <https://encolombia.com/medicina/revistas-medicas/pediatrica/vp-344/pediatrica34499-crianza/>
33. Enfermera domicilio Bogotá - Servicios Bogotá - OLX Bogotá[Internet]. Disponible en: <https://bogota.olx.com.co> › Servicios
34. Enfermeras a domicilio Bogotá. [internet]. Disponible en: <https://www.enfermerasbogota.com/>
35. Cuidado de niños y bebés. Profesionales en Colombia [internet]. Disponible en: [https:// www.interdomicilio.com.co/cuidado-ninos-bebes.html](https://www.interdomicilio.com.co/cuidado-ninos-bebes.html)
36. ADOM Salud Domiciliaria. [internet]. Disponible en: [https:// www.adomsaluddomiciliaria.com/](https://www.adomsaluddomiciliaria.com/)
37. Servicios de Enfermeras a domicilio Terapias y atención [internet]. Disponible en: <https://www.samarips.com/servicios/enfermeras-a-domicilio.html>
38. HealthyChildren Español - HealthyChildren.org [internet]. Disponible en: [https:// www.healthychildren.org/Español](https://www.healthychildren.org/Español)
39. Enfermeras a domicilio y cuidadoras de recién nacidos [internet]. Disponible en: [https:// familiafacil.es/recursos-familia/recien-nacidos-especialista](https://familiafacil.es/recursos-familia/recien-nacidos-especialista)

40. Enfermeras Neonatales de Costa Rica, servicio profesional en la Comodidad de Su Hogar [internet]. Disponible en: <https://www.youtube.com/watch?v=vJrqfdrogNY>.

41. Nurses, puericultoras y doulas - Dulces Nanas - Niñeras Profesionales [internet]. Disponible en: <https://www.dulcesnanas.com/servicios.php?Id=es&Sec=servicios&Sub=nurses>.

42. Formato perfil de cargos, Universidad Nacional de Colombia [internet]. Disponible en: <https://www.unal.edu.co/dnp/.../formato%20perfil%20cargo%20v%20jul%2026%2005.xl>.

43. Sociedad Colombiana de Pediatría [internet]. Disponible en: <http://scp.com.co/descargascrianza/La%20crianza%20en%20los%20nuevos%20tiempos.df>.

44. Puericultura del Recién Nacido [internet]. Disponible en: <https://encolombia.com/medicina/revistas-medicas/pediatria/vp-344/pediatria34499-crianza/>

45. Puericultura El Arte de la Crianza. [internet]. Disponible en: <http://aprendeonline.udea.edu.co/lms/moodle/course/view.php?id=612>

46. Puericultura Medicina- Pediatría [internet]. Disponible en: <http://es.slideshare.net/malebranche18/puericultura-14728103>

47. Emprendedores, recursos para comenzar un negocio, viabilidad financiera [internet]. Disponible en: <https://todoparaemprendedores.wordpress.com/viabilidad-financiera/>